



consip

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 163/2006 E S.M.I., IN
TRE LOTTI, PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI PER LA MANUTENZIONE,
EVOLUZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI DI DATA WAREHOUSE E BUSINESS
INTELLIGENCE DEL MINISTERO DELL’ECONOMIA E DELLE FINANZE, DELLA
CORTE DEI CONTI E DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
ID 1314**

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1	PREMESSA	4
2	IL CONTESTO.....	7
2.1	DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE	7
2.2	COMPATIBILITÀ	7
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	9
3.1	OGGETTO	9
3.2	DURATA	9
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	11
4.1	SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE	11
4.1.1	<i>Descrizione e requisiti</i>	<i>11</i>
4.1.2	<i>Ulteriori specifiche del servizio di Sviluppo e MEV solo per il Lotto 1.....</i>	<i>13</i>
4.1.3	<i>Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati</i>	<i>13</i>
4.1.4	<i>Dimensioni del Servizio di Sviluppo e MEV di Software</i>	<i>14</i>
4.1.5	<i>Composizione dei Gruppi di Lavoro.....</i>	<i>15</i>
4.2	GESTIONE/SUPPORTO APPLICATIVI E BASI DATI - ASSISTENZA FRONT-END (AFE)	16
4.2.1	<i>Descrizione e Requisiti del servizio.....</i>	<i>16</i>
4.2.2	<i>Dimensione del Servizio.....</i>	<i>18</i>
4.2.3	<i>Composizione dei Gruppi di Lavoro.....</i>	<i>19</i>
4.3	GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI - ASSISTENZA BACK END (ABE)	19
4.3.1	<i>Descrizione e Requisiti del servizio.....</i>	<i>19</i>
4.3.2	<i>Dimensione del Servizio.....</i>	<i>20</i>
4.3.3	<i>Composizione dei Gruppi di Lavoro.....</i>	<i>20</i>
4.4	MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA.....	20
4.4.1	<i>Descrizione e Requisiti del servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva</i>	<i>21</i>
4.4.2	<i>Dimensioni del Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva.....</i>	<i>23</i>
4.4.3	<i>Composizione dei Gruppi di Lavoro.....</i>	<i>24</i>
4.5	SUPPORTO SPECIALISTICO	25
4.5.1	<i>Descrizione e requisiti del servizio di Supporto Specialistico</i>	<i>25</i>
4.5.2	<i>Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico.....</i>	<i>28</i>
4.5.3	<i>Composizione dei Gruppi di Lavoro.....</i>	<i>29</i>
4.6	PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI	29
4.7	ULTERIORI FIGURE DI RIFERIMENTO	30
4.8	STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA.....	33
4.8.1	<i>Premessa.....</i>	<i>33</i>
4.8.2	<i>Requisiti per la soluzione di Test</i>	<i>34</i>
4.8.3	<i>Soluzione di Knowledge Base Management System</i>	<i>35</i>
4.8.4	<i>Soluzioni per il servizio di video conferenza.....</i>	<i>36</i>
4.8.5	<i>Configuration management</i>	<i>37</i>
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE	38
5.1	PREMESSA	38
5.2	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ.....	38
5.2.1	<i>Modalità Progettuale.....</i>	<i>40</i>
5.2.2	<i>Modalità Continuativa.....</i>	<i>43</i>
5.2.3	<i>Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro.....</i>	<i>51</i>

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

5.3	GESTIONE DELLA FORNITURA	55
5.3.1	<i>Gestione degli Obiettivi</i>	55
5.3.2	<i>Rilievi.....</i>	60
5.3.3	<i>Pianificazione e Consuntivazione</i>	60
5.3.4	<i>Addestramento ad Inizio Fornitura</i>	62
5.3.5	<i>Comunicazione Formale.....</i>	63
5.4	PRODOTTI DELLA FORNITURA	63
5.4.1	<i>Elenco dei Prodotti</i>	63
5.4.2	<i>Modalità di Consegna dei Prodotti.....</i>	68
5.4.3	<i>Vincoli Temporalì sulle Consegne</i>	70
5.4.4	<i>Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo</i>	72
5.4.5	<i>Inventario Applicativo in Punti Funzione</i>	73
5.5	ASSICURAZIONE QUALITÀ	74
5.5.1	<i>Classe di Rischio.....</i>	74
5.6	TRASFERIMENTO DI KNOW HOW	76
5.7	GARANZIA	78
6	DIREZIONE LAVORI	79
6.1	<i>MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI</i>	79
6.1.1	<i>Piani della Qualità</i>	79
6.1.2	<i>Piani di Lavoro.....</i>	79
6.1.3	<i>Prodotti di Fase.....</i>	80
6.2	<i>VALUTAZIONE RISORSE</i>	80
6.3	<i>INDICI DI PRESTAZIONE</i>	81
6.4	<i>CUSTOMER SATISFACTION.....</i>	81
6.5	<i>MONITORAGGIO.....</i>	82
6.5.1	<i>Processo di controllo</i>	82
7	VERIFICHE - ACCETTAZIONI - COLLAUDI	83
7.1	<i>VERIFICHE DI CONFORMITÀ.....</i>	83
7.2	<i>ACCETTAZIONE/APPROVAZIONE PRODOTTI DELLA FORNITURA</i>	83
7.3	<i>COLLAUDO TECNICO FUNZIONALE DEGLI OBIETTIVI REALIZZATIVI</i>	84
8	INDICATORI DI QUALITÀ	86
8.1	<i>REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ.....</i>	86
8.2	<i>STRUMENTI PER LA MISURAZIONE E LA DOCUMENTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ</i>	86

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

1 **PREMESSA**

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti della fornitura dei servizi di Sviluppo, Manutenzione, Gestione e Supporto Specialistico in ambiente Data Warehouse su aree del Sistema Informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei Conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

- Con il termine “Committente” va inteso la CONSIP S.p.A., la SOGEI S.p.A. .
- Con il termine “Consip” va intesa la CONSIP S.p.A.
- Con il termine “Sogei” va intesa la SOGEI S.p.A.
- Con il termine “Fornitore” va intesa l’Impresa aggiudicataria della fornitura.
- Con il termine “Amministrazione” va inteso il Ministero dell’Economia e delle Finanze, la Corte dei conti, la Presidenza del Consiglio dei Ministri, la Consip, la Sogei.
- Con il termine MEF va inteso il Ministero dell’Economia e delle Finanze.
- Con il termine CdC va intesa la Corte dei Conti.
- Con il termine PdC va intesa la Presidenza del Consiglio dei Ministri
- Con il termine DT va inteso il Dipartimento del Tesoro.
- Con il termine URAPA va inteso L’Ufficio per la Razionalizzazione degli Acquisti della Pubblica Amministrazione.
- Con il termine DAG va inteso Dipartimento dell’Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi.
- Con il termine DIPE va inteso il Dipartimento per la Programmazione Economica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.
- Con il termine MIP va inteso il progetto Monitoraggio Investimenti Pubblici afferente al Dipartimento per la Programmazione Economica della Presidenza del Consiglio.
- Con il termine DW va inteso Data Warehouse.
- Con il termine RGS va intesa Ragioneria Generale dello Stato.
- Con il termine EDW va inteso Enterprise Data Warehouse.
- Con il termine DM va inteso Data Mart.
- Con il termine DSS va inteso Decision Support System.
- Con il termine RPS va inteso Ragioneria Territoriale dello Stato.
- Con il termine BDAP va inteso Banca Dati delle Amministrazioni Pubbliche.

Quando non diversamente specificato, con “capitolato” si intende il presente documento, con “gara” si intende la gara da effettuare a fronte del capitolato, con “contratto” si intende il contratto che verrà

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell’Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

sottoscritto a seguito dell'aggiudicazione della gara, con "fornitura" si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il contratto.

In genere, ogni altro termine che potrebbe essere scritto in minuscolo, viene scritto in maiuscolo quando assume un ben preciso significato ai fini della comprensione del testo (es. "analisi", per un'accezione qualsiasi presente in un dizionario della lingua italiana, "Analisi" ad indicare una ben precisa fase del ciclo di vita del software, specificatamente definita nel documento, ed il cui significato è formalmente collegato alla presente fornitura).

Le citazioni al Laboratorio di Certificazione RGS sono da intendersi riferite ad attività o supporti richiesti solo per la Ragioneria Generale dello Stato. il Committente si riserva comunque di richiedere, senza oneri aggiuntivi, al Fornitore di estendere tali attività anche ad altre aree applicative.

Nel capitolo 2 è descritto il contesto in termini di caratteristiche applicative e di ambienti tecnologici.

L'oggetto della fornitura è riportato nel capitolo 3, con lo scopo di definire a grandi linee i servizi richiesti. Nel capitolo 4 è fornita una descrizione dei servizi richiesti, nonché i parametri quantitativi e le figure professionali previste per la fornitura. Le modalità di esecuzione dei servizi e delle attività nonché gli aspetti qualitativi della fornitura sono descritti nel capitolo 5. Nei capitoli 6 e 7 sono descritte la direzione lavori, le modalità e gli strumenti per l'effettuazione dei collaudi. Gli indicatori di qualità richiesti sono nel capitolo 8.

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

Appendice 1 - Lotto 1: Descrizione delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche e degli obiettivi di sviluppo delle applicazioni trasversali;

Appendice 1 - Lotto 2: Descrizione delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche e degli obiettivi di sviluppo delle applicazioni conoscitive e di business intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Lotto 2;

Appendice 1 - Lotto 3: Descrizione delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche e degli obiettivi di sviluppo delle applicazioni conoscitive e di business intelligence della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Lotto 3

Appendice 5: - Indicatori di qualità della fornitura

Appendice 6: - Cicli di vita e contenuti dei prodotti

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Appendice 7: - Descrizione dei profili professionali

Alla stipula sarà resa disponibile la documentazione relativa a:

- **Ulteriori standard** (standard dei documenti, standard interni di programmazione, standard per la redazione dei piani di test, ecc.);
- **Strumenti Committente/Amministrazione a supporto dell'operatività.**

Tutti i documenti contrattuali e/o di progetto (es. Verbali, documentazione di Fase, ecc.) dovranno essere consegnati ed archiviati sul sistema documentale che la committente comunicherà all'atto della stipula.

L'architettura della gara prevede la seguente ripartizione organizzativa:

Per il Lotto 1 due contratti:

- A) Stipulato da Consip S.p.A. per prestazioni da rendersi al MEF
- B) Stipulato da Sogei S.p.A. per prestazioni da rendersi al MEF, alla Cdc, alla PdC

Per il Lotto 2 due contratti:

- A) Stipulato da Consip S.p.A. per prestazioni da rendersi al MEF
- B) Stipulato da Sogei S.p.A. per prestazioni da rendersi al MEF

Per il Lotto 3 un contratto:

- A) Stipulato da Sogei S.p.A. per prestazioni da rendersi alla Cdc, alla PdC

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico, e relative appendici, rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

In fase di gara, il mancato rispetto dei requisiti minimi compoterà l'esclusione del Concorrente.

In fase di esecuzione Contrattuale, laddove non vi sono azioni contrattuali specifiche già codificate, comporterà l'emissione di un rilievo.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

2 IL CONTESTO

Il contesto relativo alla presente fornitura riguarda il Sistema Informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti, della Presidenza del Consiglio dei Ministri nonché della Consip relativamente a tutti i progetti in ambiente conoscitivo e Data Warehouse.

2.1 Descrizione delle Caratteristiche Applicative

Le principali aree applicative, oggetto della presente fornitura, sono:

1. DT
2. RGS
3. DAG
4. E-PROCUREMENT
5. Cdc
6. PdC

La descrizione delle aree, delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche, degli obiettivi di sviluppo e di manutenzione evolutiva nonché le descrizioni dell'architettura e della configurazione degli ambienti di sviluppo, collaudo ed esercizio, delle infrastrutture e dei prodotti software sono riportate nell'Appendice 1 di ciascun lotto.

Nel dettaglio saranno riportate le seguenti informazioni:

- la descrizione generale dell'area applicativa;
- la descrizione delle diverse applicazioni in cui si articola l'area in oggetto, con il numero di utenti. Si precisa che tale numero è da considerarsi orientativo e non è sommabile, in quanto le diverse applicazioni possono avere come utenti sottoinsiemi diversamente composti del totale degli utenti dell'area;
- le piattaforme software utilizzate dall'area e/o applicazione;
- una descrizione dei previsti obiettivi di evoluzione dell'area applicativa o delle singole applicazioni che ne fanno parte che comunque potranno essere variati in corso di esecuzione del contratto a seconda delle esigenze dell'Amministrazione.

2.2 Compatibilità

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

I prodotti software potranno subire variazioni di release / livello nel corso della fornitura. Ciò comporta l'obbligo del Fornitore di realizzare software compatibile con il release / livello effettivo degli ambienti di collaudo / esercizio attivi al momento in cui il software verrà utilizzato.

Inoltre il Fornitore è tenuto sempre a verificare, in particolare nella fase di "Definizione dell'Obiettivo", gli effettivi release e l'eventuale piano di evoluzione degli ambienti.

Le applicazioni sviluppate devono essere certificabili sulle "postazioni standard" di ciascuna area applicativa (es nell'ambito della Ragioneria Generale dello Stato la postazione standard è la "Postazione Multifunzione").

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

La presente fornitura riguarda l'erogazione di servizi per i sistemi conoscitivi, Data Warehouse e Business Intelligence appartenenti ad aree applicative del Sistema Informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

La fornitura è articolata in tre lotti:

- **Lotto 1:** dedicato a tutte le aree applicative relativamente ai servizi/attività trasversali all'impianto metodologico e tecnico dei sistemi conoscitivi/data warehouse e Business Intelligence. Sono, dunque, previsti i seguenti servizi:
 - A) Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software,
 - B) Manutenzione Adeguativa e Correttiva,
 - C) Gestione Applicativi e Basi dati - Assistenza Back end (ABe),
 - D) Supporto specialistico
- **Lotto 2:** dedicato alle iniziative delle aree applicative del Ministero dell'Economia e delle Finanze in ambiente Data Warehouse e Business Intelligence. Sono, dunque, previsti i seguenti servizi:
 - A) Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software,
 - B) Gestione/Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front-end (AFe),
 - C) Manutenzione Adeguativa e Correttiva
- **Lotto 3:** dedicato alle iniziative delle aree applicative della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri in ambiente Data Warehouse e Business Intelligence. Sono, dunque, previsti i seguenti servizi:
 - A) Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software,
 - B) Gestione/Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front-end (AFe) ,
 - C) Manutenzione Adeguativa e Correttiva

3.2 Durata

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

La durata delle attività relative alla fornitura è di 60 (sessanta) mesi a decorrere dalla “data di inizio attività”, così composta:

- i primi 48 mesi di erogazione di tutti i servizi della fornitura,
- gli ultimi 12 (dodici) mesi di garanzia in cui viene erogato unicamente il servizio di manutenzione correttiva in garanzia sul software rilasciato e/o modificato/sviluppato nel corso dei precedenti 12 mesi.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Si precisa che, in assenza di espliciti riferimenti ad uno specifico lotto, quanto stabilito nei capitoli seguenti è valido per tutti i lotti della fornitura.

4.1 Sviluppo e Manutenzione evolutiva di Software

4.1.1 Descrizione e requisiti

Il servizio di Sviluppo e Manutenzione evolutiva (MEV) di software può comprendere i seguenti ambiti/classi:

a) sviluppo ed evoluzione di software specifico per l'Amministrazione (SW ad hoc), di tipo gestionale e DW (ivi inclusi cruscotti e soluzioni di Business Intelligence). Nella fattispecie i sottocasi inclusi in questo servizio sono:

- lo sviluppo di software, comprendente:
 - o gli sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi che risolvono esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate;
 - o rifacimento di sistemi informativi o applicazioni, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste, previa valutazione che non sia conveniente attuare una manutenzione evolutiva del software esistente (vedi punto immediatamente successivo);

b) parametrizzazione e personalizzazione di soluzioni basate su software/soluzioni commerciali e/o personalizzazione e riuso di software esistente;

c) la manutenzione evolutiva comprendente la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari del sistema esistente.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva di software rilasciano prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo misurata in Punti Funzione (PF) chiamata anche baseline del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di applicazioni/funzioni obsolete ed eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate.

Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

La parametrizzazione e personalizzazione di software basati su soluzioni commerciali e/o riuso di software esistente o open source consistono principalmente in attività volte al riuso, adeguamento, customizzazione

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

ed integrazione di software già disponibile in base agli obiettivi, funzionali o meno, richiesti dall'Amministrazione.

Il servizio di Sviluppo e MEV di software dovrà assicurare al Capo progetto della Committente ed alle strutture di ausilio (servizio tecnici, Laboratorio di Certificazione RGS, servizio di Assistenza Front end. ecc), il supporto all'avviamento in collaudo ed in esercizio del software realizzato, nonché all'esecuzione dei test proceduralizzati. Dovranno essere, dunque, ricomprese nel servizio di Sviluppo e MEV di software almeno le attività elencate di seguito e raggruppate per tipologia di supporto:

- supporto alle attività di collaudo e testing proceduralizzato:
 - risoluzione tempestiva dei malfunzionamenti riscontrati in fase di verifica o di collaudo;
 - ausilio nella predisposizione dell'ambiente di collaudo e di testing proceduralizzato ed automatico (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test ecc.);
 - presenza on site, su chiamata, entro 1 giorno lavorativo delle necessarie figure professionali (es. Specialista di Prodotto)
 - passaggio di conoscenza sulle funzionalità realizzate;
 - training on the job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
 - altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo richieste dalla Committente per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio;
- supporto alla consegna in gestione, volto ad assicurare un corretto passaggio di consegne al servizio di Afe ed al servizio di ABe formalizzato nel Piano di lavoro dell'obiettivo:
 - illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame;
 - passaggio di conoscenza funzionale e tecnico;
- supporto alle strutture preposte della Committente o a terzi indicati dalla Committente alle attività di passaggio in esercizio:
 - ausilio nella predisposizione dell'ambiente di esercizio (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base), che potrà essere richiesto anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
 - training on the job per gli utenti nonché gli addetti del servizio di ABe e Afe impattati dall'intervento durante i primi giorni di avviamento in esercizio.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

- supporto nella predisposizione dell'ambiente di collaudo, ovvero nella definizione dei parametri di sistema, nell'installazione e configurazione dell'applicazione sviluppata, nella parametrizzazione dei prodotti software utilizzati, etc.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono suddivisi in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare, come descritto al Capitolo 5.

Il Committente si riserva di eseguire autonomamente la fase di Analisi del ciclo di vita completo per le applicazioni Gestionale e Object Oriented e la Definizione del ciclo completo di vita per le applicazioni di tipo Conoscitivo, quindi di attivare l'obiettivo dalla fase immediatamente successiva;

Rimangono immutati gli adempimenti contrattuali a carico del fornitore per l'esecuzione delle successive fasi.

Si sottolinea che l'attività di test è parte integrante del servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva. E' richiesto che ciascun requisito, funzionale o non funzionale, sia verificato mediante almeno un caso di test.

4.1.2 Ulteriori specifiche del servizio di Sviluppo e MEV solo per il Lotto 1

Nell'ambito dei nuovi sviluppi previsti per il Lotto 1 rientrano quei progetti trasversali aventi come obiettivo primario quello di realizzare dei sistemi software indirizzati alle strutture organizzative e produttive delle varie aree applicative per la gestione di definiti aspetti operativi o metodologici di interesse comune all'intero impianto del sistema.

Tali sistemi software che potranno essere realizzati anche con tecnologie Object Oriented o con modalità tipicamente gestionali, dovranno essere volti ad automatizzare, velocizzare ed ottimizzare la gestione sia del ciclo progettuale che del processo operativo dei sistemi delle aree applicative coinvolte al momento in esercizio o di prevista realizzazione.

Non rientrano nell'ambito del Lotto 1 gli obiettivi di sviluppo per la creazione di sistemi conoscitivi specifici che troveranno la loro realizzazione nell'ambito delle forniture dei Lotti 2 e 3.

4.1.3 Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Si evidenziano, in maniera non esaustiva, i principali requisiti che devono caratterizzare il servizio di Sviluppo e Mev di Software ed i prodotti realizzati:

- accessibilità da parte dei soggetti disabili: la legge n. 4 del 9 gennaio 2004 “Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”, prevede che le Pubbliche Amministrazioni non possono stipulare, a pena di nullità, contratti per la realizzazione e la modifica di servizi applicativi Internet quando non è previsto che essi siano conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005;
- realizzazione di prodotti e servizi web accessibili rispettando i seguenti standard internazionali:
 - ISO 9241-11, effectiveness, efficiency, (safety), satisfaction;
 - ISO 20282-2: Usability of every day products.
- realizzazione di prodotti e servizi rispettando gli standard di tutte le aree applicative che nel corso del contratto potranno variare a discrezione del committente.

Inoltre tutte le componenti applicative che verranno realizzate e che riguardano l'interazione con i Sistemi Informativi di altre Amministrazioni dovranno rispettare gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività per la cooperazione applicativa nonché al fine di favorire il riuso del software sviluppato deve essere garantita la portabilità su altre piattaforme rispetto a quella di sviluppo.

4.1.4 Dimensioni del Servizio di Sviluppo e MEV di Software

Il servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software è dimensionato in un massimale di Punti Funzione (PF), quale somma delle dimensioni in punti funzione dei singoli Obiettivi.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in PF previsto per il servizio di Sviluppo e MEV di Software suddiviso per lotto, di cui:

- quota parte (prevalente) corrisponde agli Obiettivi elencati in Appendice 1, stimati sulla base dell'esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data;
- quota parte (residua) costituisce una disponibilità da gestire in sede di revisione della pianificazione iniziale.

Si riportano i seguenti massimali:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

SVILUPPO E MEV IMPEGNO IN FP			
	ADD e CHG	DEL	Classe di progetto
Lotto 1	28.300	1.860	Gestionale
Lotto 2	113.300	1.270	DW
Lotto 3	58.940	600	DW

La ripartizione dei massimali (ADD/CHG/DEL), all'interno di ciascun lotto, non è vincolante; è stimata al meglio delle conoscenze attuali e, pertanto, sarà possibile una diversa ripartizione dei massimali, nell'ambito di uno stesso lotto, nel corso della durata contrattuale, sempre nel rispetto del massimale globale.

L'incidenza dei FP di CHG sull'ammontare complessivo dei FP di tutte le aree applicative è stimato, sulla base di esperienze pregresse e della tipologia di evoluzioni attese dell'attuale parco applicativo, essere circa 15 % medio.

Tale valore rappresenta una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuale e pertanto potrà subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso il valore indicato può rappresentare un vincolo per la Committente/Amministrazione.

4.1.5 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software relativi alla classe di progetto DW previsti per i **Lotti 2 e 3**, facendo la media di tutti gli Obiettivi su tutte le aree applicative, il Fornitore dovrà impiegare il mix offerto di figure professionali tale da rientrare nei valori riportati nella tabella seguente in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix di risorse impegnate rappresenti il 100% del gruppo di lavoro. Sulla base delle esperienze pregresse per sviluppi analoghi a quello della presente iniziativa la produttività media rilevata è di 2,1 FP/Giorno persona.

Classe di progetto data warehouse	% utilizzo
Figura Professionale	
Capo progetto	5
Analista Funzionale	29
Analista Programmatore	22
Progettista Data Warehouse	32
DBA	12

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Per i servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software relativi alla classe di progetto gestionale previsti per il **Lotto 1**, facendo la media di tutti gli Obiettivi, il Fornitore dovrà impiegare il mix di figure professionali riportato nella tabella seguente in modo che rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix di risorse impegnate rappresenti il 100% del gruppo di lavoro. Sulla base delle esperienze pregresse per sviluppi analoghi a quello della presente iniziativa la produttività media rilevata (sui quattro anni di contratto) è pari a 1,725 FP / Giornata persona.

Classe di progetto Gestionale	% utilizzo
Figura Professionale	
Capo progetto	5
Analista Funzionale	27
Analista Programmatore	59
Specialista di prodotto	9

4.2 Gestione/Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front-end (AFe)

I servizi sono svolti da parte di risorse professionali del Fornitore e sono orientati all'esercizio delle aree funzionali ed all'assistenza degli utenti. I servizi sono svolti all'interno di gruppi di lavoro misti Committente - Fornitore; è designata la persona della Committente responsabile del servizio nei confronti dell'Amministrazione. In taluni casi, potrebbe essere richiesto al fornitore di nominare, nell'ambito del gruppo di lavoro presentato, un referente che si relazioni direttamente con la Committente e/o l'Amministrazione e che abbia anche una funzione di coordinamento del suddetto gruppo.

4.2.1 Descrizione e Requisiti del servizio

Si intendono, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività elencate:

1. Gestione delle funzionalità in esercizio:

- risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente (Help Desk I e II livello);
- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di Manutenzione Correttiva e verifica dell'esito dell'intervento effettuato;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

- validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati ad strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione di area che descrive le modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di AFe in collaborazione con i gruppi di sviluppo;
- gestione della configurazione di competenza di ciascuna area.

2. Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:

- schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
- assistenza alle attività di collaudo delle nuove funzionalità al fine di acquisire l'opportuna competenza sulle stesse necessaria per una efficace gestione delle applicazioni/funzioni;
- verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio e di quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- gestione della nuova configurazione.

3. Assistenza tecnico/funzionale agli utenti durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni:

- affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle nuove funzionalità.

4. Supporto applicativo agli utenti:

- assistenza per l'uso appropriato delle funzionalità secondo le modalità previste nei manuali d'uso e supporto per il corretto utilizzo del prodotto software di front end a disposizione;
- preparazione documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal piano di qualità, generale o di obiettivo, al fine di facilitare l'addestramento dell'utente finale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni etc);
- supporto e predisposizione ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc).

5. Affiancamento per il trasferimento di know how necessario al corretto svolgimento del servizio:

- "training on the job" a terzi individuati della Committente, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico sistemistico necessario alla gestione del Software in esercizio. Questa attività potrà essere svolta a richiesta della Committente in qualsiasi momento della fornitura.

6. Prodotti/servizio:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

- realizzazione di prodotti informatici o l'erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, spesso a carattere di urgenza, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipici esempi possono essere: la realizzazione di prospetti informativi, l'aggiornamento di indici di performance e relativa modifica delle funzionalità di eventuali cruscotti, la creazione estemporanea di particolari viste per facilitare le attività di analisi multidimensionale.

Le risorse del Fornitore preposte al servizio dovranno avere e mantenere una ottima preparazione sulle applicazioni dell'area sia funzionale sia tecnica e lavorare in sinergia con i restanti team sugli altri servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso. Particolare attenzione dovrà essere posta al colloquio con l'utenza che si attende una risposta tempestiva. Sulla base dei dati storici, si stima che il tempo massimo di identificazione della natura ed indirizzamento verso la struttura competente della problematica segnalata dall'utente, chiamato tempo di prima diagnosi, non sia superiore a **3 ore** lavorative e tale livello di servizio deve essere mantenuto durante tutta la fornitura.

4.2.2 Dimensione del Servizio

Il servizio è dimensionato in un massimale di giorni persona stimato in base alle necessità delle singole aree.

I massimali del servizio, quale sommatoria delle esigenze delle aree applicative per lotto e per tutta la durata contrattuale, sono:

Gestione/Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front-end (AFe)	
	GG/PP
Lotto 2	38.792
Lotto 3	16.345

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata. Al mutare delle esigenze, e perciò delle risorse impegnate, in quantità e qualità, il piano potrà essere rivisto ed aggiornato nella dimensione dei servizi, come regolato a contratto, nel limite del massimale di gg/pp prestabilito nell'ambito dello stesso lotto/contratto.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

4.2.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per il servizio il piano di impiego, mediato su tutte le aree applicative, è riportato nella tabella che segue:

Gestione/Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front-end (AFe)	
Figura Professionale	% utilizzo
Analista Programmatore	40%
Analista Funzionale	30%
Progettista Data Warehouse	15%
Specialista di prodotto	15%

4.3 Gestione Applicativi e Basi dati - Assistenza Back end (ABe)

4.3.1 Descrizione e Requisiti del servizio

Il servizio richiesto solo nell'ambito del Lotto 1 e comprende tutte le attività di governo, gestione e supporto per garantire l'operatività dei sistemi software oggetto del lotto 2 e del lotto 3.

A titolo esemplificativo si riportano le principali attività ricomprese in questo servizio:

- gestione operativa dei caricamenti: controlli ed eventuali azioni di recupero, controlli di qualità del dato, pubblicazione dei dati;
- monitoraggio e ottimizzazione delle prestazioni: monitoring di ogni applicazione, batch o singolo job, attività di tuning per il miglioramento delle performance;
- supervisione del collaudo e passaggio in esercizio: partecipazione ai collaudi, verifica delle corrette modalità di produzione dei componenti che si intendono portare in esercizio;
- sincronizzazione delle applicazioni: rispetto della sequenza dei flussi da eseguire, controllo del grado di parallelismo, allineamento tra ambienti (esercizio, collaudo, sviluppo e manutenzione), revisione della documentazione (Manuale di Gestione), riorganizzazione delle basi dati e dei processi di caricamento;
- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa;
- validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o di dati esposti negli elaborati del sistema;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

- l'attività di pianificazione ed esecuzione di procedure di carattere periodico (aperture, pulizie..);
- modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- eventuale ripristino basi dati;
- gestione della configurazione di competenza di ciascuna area applicativa.

Il manifestarsi di eventi “negativi” (caricamento non andato a buon fine o non terminato, metriche di qualità al di sotto della soglia, elaborazione qualità non andata a buon fine), scatena a sua volta altre attività quali:

- Comunicazione del problema al Capo Progetto di competenza;
- Analisi del/i problema/i di primo livello;
- Apertura di una richiesta di intervento di manutenzione correttiva.

4.3.2 Dimensione del Servizio

Il servizio è dimensionato in un massimale di giorni persona stimato in base alle necessità delle singole aree. Questo servizio è previsto solo per il lotto 1 e ne sono beneficiarie tutte le aree applicative.

Il massimale del servizio per tutta la durata contrattuale è pari a **41.096 GG/PP**.

4.3.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Il piano di impiego solo per il Lotto 1 è riportato nella tabella che segue:

Gestione Applicativi e Basi dati - Assistenza Back end	
Figura Professionale	% Utilizzo
Analista Programmatore	15%
Analista Funzionale	10%
System Integrator	35%
Database Administrator	35%
Progettista Data Warehouse	5%

4.4 Manutenzione Adeguativa e Correttiva

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

4.4.1 Descrizione e Requisiti del servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva

La **manutenzione adeguativa** comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento di requisiti non funzionali.

In particolare si intendono:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc).

La manutenzione adeguativa tipicamente non varia la consistenza della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.4.5.

La manutenzione adeguativa è suddivisa in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di vita dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto al Capitolo 5.

Si sottolinea che l'attività di test è parte integrante del servizio di manutenzione adeguativa. E' richiesto che ciascun requisito funzionale e non funzionale sia verificato mediante almeno un caso di test.

Per **manutenzione correttiva** si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati che sulla documentazione, dei **malfunzionamenti** delle procedure e dei programmi in esercizio.

La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente. I malfunzionamenti imputabili a **difetti** presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di vita o in collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva con la correzione del codice sorgente. Nel caso

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

di software in garanzia da parte di un precedente Fornitore, il servizio di manutenzione correttiva consiste nell'affidare a tale Fornitore la correzione, il test, l'assistenza al collaudo e l'installazione in ambiente di esercizio nonché l'allineamento della documentazione relativa.

Per “**Difetto**” si intende un errore presente nel software, latente finché non rilevato. Le unità che si considerano come singoli difetti, ai fini della rilevazione degli indicatori di qualità, sono l'elemento funzione e l'elemento dato che sono inseriti in apposito strumento di tracciatura dal fornitore nella sezione “Dettaglio esecuzione” all'atto della risoluzione del malfunzionamento.

La categoria dei malfunzionamenti è assegnata dalla Committente ed è così definita:

- categoria 1: " sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni";
- categoria 2: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input)";
- categoria 3: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa" ed i malfunzionamenti di tipo marginale;
- categoria 4: "sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati “

Per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati (es. anomalie in un programma batch che corrompono la base dati).

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione di rete, uso improprio delle funzioni, ecc.), comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva, comunque il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

La manutenzione correttiva, di norma, non comporta la modifica della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.4.5.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Sono parte integrante del servizio di Manutenzione Correttiva le seguenti attività:

- partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know how necessario al corretto svolgimento del servizio;
- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- rimozione della difettosità residua su tutto il software negli ultimi 12 mesi del contratto operando attraverso il Fornitore che subentra nel servizio, come descritto nel paragrafo 5.7.

La tempestività di ripristino delle applicazioni a fronte di malfunzionamento è misurata rispetto a valori calcolati in funzione sia della classe di rischio dell'applicazione che della categoria di malfunzionamento (si rimanda all'Appendice 5 per ulteriori dettagli).

4.4.2 Dimensioni del Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva

I servizi di Manutenzione Adeguativa e Correttiva sono dimensionati rispettivamente in:

1. un massimale in giorni persona (gg/pp), quale somma delle dimensioni in gg/pp dei singoli Obiettivi di manutenzione adeguativa;
2. un **massimale di Punti Funzione** affidati per anno al servizio di Manutenzione Correttiva determinato sulla base della dimensione del parco applicativo non soggetto a garanzia.

4.4.2.1 Manutenzione Adeguativa

Il servizio di Manutenzione Adeguativa è stimato nei seguenti massimali per ciascun lotto e per tutta la durata contrattuale:

Lotto 1: totale **2.474 GG/PP**

Lotto 2: totale **2.945 GG/PP**

Lotto 3: totale **1.566 GG/PP**

I volumi sono stimati in funzione delle caratteristiche applicative delle singole aree e delle esigenze di adeguamento previste.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

4.4.2.2 Manutenzione Correttiva

Ai meri fini della determinazione dell'offerta economica per il servizio di Manutenzione Correttiva, la stima del numero complessivo dei punti funzione, basata sulla consistenza prevista ad inizio fornitura della baseline, è data dalla sommatoria dei punti funzione affidabili per ciascun anno contrattuale (escluso l'anno di manutenzione correttiva in garanzia) e risulta essere:

Lotto 1: totale **7.836 PF**

Lotto 2: totale **528.000 PF**

Lotto 3: totale **141.000 PF**

La Baseline è calcolata al netto del software in garanzia nel primo anno contrattuale, poiché in carico al Fornitore uscente. E' in ogni caso utile sottolineare che tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore nell'ambito di ciascun lotto, dovrà considerarsi "in garanzia" e quindi non dovrà essere conteggiato nel canone di manutenzione correttiva per tutta la durata contrattuale.

A tal scopo si precisa che per l'uscita dalla garanzia l'unità minima considerata è il processo elementare (inteso nell'accezione IFPUG), pertanto, ad es. la modifica anche di un solo processo elementare contenuto in una funzione in garanzia del "fornitore uscente" comporterà il passaggio di tutta la funzione nella garanzia del sw sviluppato o modificato del "fornitore attuale".

Si precisa che i valori sopra riportati sono da intendersi meramente indicativi e stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso e pianificate sulle applicazioni oggetto del servizio di manutenzione correttiva.

Il conteggio dei punti funzione affidati in manutenzione correttiva sarà effettuato dal Fornitore ad inizio fornitura utilizzando lo standard IFPUG 4.3 lì dove non già presente o su richiesta della Committente.

Il numero derivante dal predetto conteggio potrà subire, successivamente nel corso della fornitura, variazioni sia in aumento sia in diminuzione che daranno luogo al conseguente adeguamento del canone.

Almeno ogni sei mesi, o a seguito di una esplicita richiesta della Committente, verrà ricalcolato il numero di punti funzione affidati in manutenzione correttiva. Da tale riconteggio scaturirà l'adeguamento del canone di correttiva che avrà efficacia a partire dal mese successivo all'avvenuta rilevazione.

4.4.3 **Composizione dei Gruppi di Lavoro**

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Per i servizi di **manutenzione adeguativa e correttiva**, facendo la media di tutti gli Obiettivi su tutte le aree applicative, il Fornitore dovrà impiegare il seguente mix di figure professionali suddiviso per lotto:

Figura Professionale	% Utilizzo Lotto 1	% Utilizzo Lotto2 - Lotto 3
Capo Progetto	5%	5%
Analista Funzionale	27%	35%
Analista Programmatore	59%	15%
Specialista di Prodotto	5%	30%
Data Base Administrator	4%	15%

4.5 Supporto Specialistico

4.5.1 Descrizione e requisiti del servizio di Supporto Specialistico

Il Servizio di supporto Specialistico è richiesto solo per il Lotto 1. Esso comprende una serie di attività di verifica e controllo in corso d'opera del corretto andamento delle attività progettuali in relazione al rispetto agli standard della Committente, dei requisiti utente, all'aderenza alle eventuali best practices di progettazione, alla coerenza complessiva della progettazione, nonché di supporto alle attività di verifica e validazione ed in generale di supporto al governo dei progetti.

Il team preposto a tale servizio dovrà essere strutturato in modo coerente con la suddivisione per aree applicative.

A titolo esemplificativo vengono elencate le principali attività:

- partecipazione alla fase di predisposizione dell'ambiente di collaudo;
- controllo dell'elenco dei prodotti attesi a fine realizzazione, sia documentali (documentazione componenti, manualistica, etc.), che oggetti software consegnati nei modi e nelle sedi previste;
- esecuzione dei casi di test presenti nel piano di test consegnato dal fornitore dello sviluppo nella fase di fine realizzazione e tracciatura dell'esito di tali test. In tutti i casi in cui viene indicato il riferimento di anomalie, utilizzare gli strumenti di supporto specifici per la tracciatura e la risoluzione delle anomalie riscontrate;
- progettazione ed esecuzione di casi di test non presenti nel piano di test consegnato dai fornitori dei Lotti 2 e 3 e tracciatura dell'esito di tali test. In tutti i casi in cui viene indicato il riferimento di anomalie, utilizzare gli strumenti di supporto specifici per la tracciatura e la risoluzione delle anomalie riscontrate;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

- redazione, congiuntamente al personale della Committente, del documento Rapporto di Collaudo, in cui verranno evidenziati tutti gli esiti dei casi di test effettuati;
- verifica di parametri specifici per i quali è stato concordato e previsto il controllo di un valore specifico di soglia, rilevabile oggettivamente e indipendentemente dall'utilizzo funzionale (in genere si tratterà dei parametri di qualità, inclusi i prestazionali, descritti nel Piano di qualità generale o specifico);
- verifica dettagliata degli obiettivi funzionali previsti con particolare riguardo al soddisfacimento dei requisiti utente iniziali;
- verifica dei documenti di fase;
- supporto alla verifica utente svolta dall'utente finale sul sistema consegnato, al fine di validarne le soluzioni rispetto alle proprie esigenze espresse;
- verifica dei piani di test consegnati dai fornitori dello sviluppo nelle varie fasi progettuali;
- partecipazione alla fase di predisposizione dell'ambiente di collaudo per applicazioni sviluppate in altri contratti;
- supporto alla predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, alla redazione di documenti di architettura, all'individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc.);
- supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
- esecuzione di sperimentazioni ;
- sviluppo di prototipi, di tipo "usa e getta", per esigenze non direttamente collegabili all'attività amministrativa (ad esempio per partecipazione a convegni, seminari, eventi pubblici);
- creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi di sviluppo;
- redazione di presentazioni;
- divulgazione delle informazioni, attraverso la predisposizione di pubblicazioni, di brochure, di bozzetti grafici, template;
- analisi dei processi;
- formazione su tematiche inerenti le metodologie adottate.

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 manutenzione e la gestione dei sistemi informativi dell'Amministrazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Inoltre nell'ambito del Servizio è previsto un team di figure professionali, denominato Referenti Metodologici, avente l'obiettivo di essere di ausilio al processo di produzione del DW recependo, integrando ed omogeneizzando le problematiche proprie di un Data Warehouse (es: metodologia, DSS, ETL, metadati, qualità dati...).

Ciascun Referente dovrà fornire la propria esperienza, sullo specifico ambito di competenza, a supporto sia del processo di produzione iterativo che del governo e del presidio del DW, interagendo con i Capi Progetto della Committente e con i vari gruppi di lavoro coinvolti dalle diverse iterazioni.

Oltre a tali attività di carattere progettuale ed organizzativo, il Referente ha il compito di divulgare all'interno dei progetti di DW e BI, attraverso riunioni, presentazioni e documenti di best practices, il proprio tema di competenza in modo da rendere tutti consapevoli delle criticità e delle soluzioni proposte, e che queste ultime vengano assolve con un omogeneo livello qualitativo. Esso infine verificherà che l'assolvimento delle soluzioni proposte per il soddisfacimento dei suddetti requisiti sia adeguato ed omogeneo all'interno dei DW MEF e Cdc.

In particolare il team dei Referenti metodologici prevede le figure professionali qualificate di cui vengono identificati ruoli e competenze nell'ambito delle singole componenti progettuali:

- Modello concettuale ER e modello concettuale multidimensionale: a supporto del governo del DW e degli altri progetti di BI verifica la correttezza, la completezza ed i collegamento fra i modelli concettuali delle subject area e degli EDW (modelli ER, Entity-Relationship) ed i modelli concettuali dei Data Mart e degli altri progetti assimilabili (Dimensional Fact Model - DFM);
- Metadati: è il riferimento per le informazioni "guida" del DW e degli altri progetti di BI e ne garantisce la loro completezza e correttezza al fine di rendere possibile le attività di governo;
- Qualità dati: è il riferimento per l'attività di pubblicazione dell'informazione propria di ciascun Data Mart del DW e di tutte le aree dei progetti di BI, attraverso la gestione dei livelli di qualità prefissati e delle eventuali segnalazioni di non conformità; all'interno di ciascuna iterazione progettuale è il responsabile della raccolta, della definizione e del monitoraggio delle best practices da adottare per la corretta applicazione della tecnologia di analisi della qualità dati;
- Processi e Strumenti DW e BI: è il referente della metodologia di processo e degli standard documentali (linee guida progettuali) selezionati per la corretta conduzione dell'intero ciclo di vita di ciascuna iterazione del DW e della BI; è altresì il riferimento per le attività di gestione degli interventi di adeguamento evidenziati per il DW e la BI dovuti all'introduzione di nuove tecnologie o di cambiamenti dell'environment;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

- Riservatezza dati: nel governo del DW e della BI supporta la redazione dell'albo delle strutture amministrative proprietarie del dato, assicura inoltre la gestione dei livelli di riservatezza dei propri dati;
- Front End: è il referente delle funzionalità d'analisi proprie dei processi decisionali identificati come requisito utente ed implementati attraverso reportistica predefinita o estemporanea o tramite cruscotti e rappresentazione sintetiche di dati utilizzando una iterazione del DW o di ogni progetto di BI; più precisamente è la guida nelle scelte metodologiche, tecnologiche, progettuali ed applicative da adottare per il soddisfacimento dei suddetti requisiti;
- Back End: è il referente del processo di alimentazione proprio di ciascuna iterazione del DW e dei progetti di BI, ovvero delle problematiche inerenti le metodologie, gli ambienti, i processi e le tecnologie delle procedure di estrazione, trasformazione e caricamento (ETL) dei dati dell'EDW, dei DM e delle componenti BI;
- Modelli dati: è il referente dei modelli logico e fisici propri del DW e di ogni altro progetti BI, in termini di disegno, di scelte progettuali, gestione degli schemi dati e configurazione degli ambienti, assicurando la coerenza delle diverse basi dati per il DW (Staging Area, EDW, Data Mart) e per tutti gli altri progetti di BI.

Tutti i Referenti provvedono alla definizione di metodologie, alla stesura di best practice e propongono standard.

Nell'ambito delle varie aree funzionali i ruoli e le competenze del team dei Referenti potrebbero essere distribuiti in modo diverso rispetto a quanto sopra descritto, in funzione della specifica organizzazione che verrà adottata nell'area.

4.5.2 Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico

Il servizio di Supporto Specialistico è dimensionato in un massimale di giorni persona stimato in base alle necessità delle singole aree applicative per tutta la durata contrattuale.

Il totale dei GG/PP stimato per le attività di supporto specialistico è di **19.926**

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata. Al mutare delle esigenze, e perciò delle risorse impiegate, in quantità e qualità, il

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

piano potrà essere rivisto ed aggiornato, come regolato a contratto, nel limite del massimale di gg/pp prestabilito.

4.5.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Il Fornitore dovrà impiegare le figure professionali riportate nella tabella sottostante, secondo un piano di impiego per tutte le aree applicative, riportato in tabella:

Attività di supporto specialistico	
Figura Professionale	% Utilizzo
Progettista DW	20%
Specialista di Prodotto	15%
Database Administrator	10%
Business Intelligence Expert	23%
Business Intelligence Specialist	32%

4.6 Profili Professionali Richiesti

Le figure professionali proposte per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili descritti in Appendice 7. Questi hanno valore indicativo e non prescrittivo, in quanto la Committente si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, esperienza ed attitudini al di là del suo profilo personale. Ad esempio, 5 anni addizionali di esperienza professionale nel settore informatico possono corrispondere ad una cultura equivalente ad una laurea in discipline scientifiche.

I *curriculum vitae* del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili alla Committente secondo quanto previsto dal contratto e secondo il template riportato in Appendice 6.

Ogni riferimento ad attività (es. Disegno) o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o a componenti di essi che sono effettivamente adottati per i sistemi informativi gestiti dall'Amministrazione e/o dalla Committente. Se possedute, queste sono apprezzate come competenze core per l'esecuzione della fornitura. Competenze su altri prodotti, non adottati, o su componenti di essi non utilizzate sono apprezzate in minor misura e comunque solo se associate alle competenze core.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Tale scenario può cambiare in corso d'opera in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate. Pertanto, i profili delle figure di cui all'appendice 7, non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura in quanto la Committente potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie.

La Committente si riserva di specificare il dettaglio del profilo richiesto per ciascuna figura in fase di costituzione dei gruppi di lavoro o di inserimento sostituzione delle risorse. Pertanto in tale fasi verranno specificate, tra quelli indicati nei profili o comunicati al Fornitore, le esperienze richieste e i prodotti di cui le risorse devono avere una ottima conoscenza (o lì dove indicato essere in possesso di certificazione o cultura equivalente)

Si precisa, inoltre, che nei profili professionali di Analista Funzionale, Analista Programmatore e Specialista di Prodotto vengono riassunte le attuali necessarie conoscenze sui diversi ambienti applicativi e tecnologici in uso e per i diversi servizi oggetto del presente capitolato. E' evidente che tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste al Fornitore sulle diverse attività e/o servizi e non in una unica persona.

Per la descrizione delle figure professionali previste per ciascun lotto si rimanda all'Appendice 7.

Inoltre, in conseguenza delle esigenze della fornitura, la Committente potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto la conoscenza da parte delle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi di ulteriori prodotti, sistemi, linguaggi di programmazione e metodologie e standard rispetto a quelli definiti nel capitolato.

4.7 Ulteriori figure di riferimento

Il Fornitore dovrà indicare, per ciascun lotto, il Responsabile unico delle attività contrattuali, per l'intera fornitura, cui la Committente farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Tale risorsa sarà individuata dal Fornitore in sede di offerta e non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro di cui ai punti 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali, coadiuvato dai Coordinatori di area (descritti di seguito), dovrà riferire alla Committente sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

- predisposizioni e variazioni del Piano di lavoro generale;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- 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 ed indici di prestazione;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi dei singoli servizi e su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica.

Il Fornitore dovrà, inoltre, indicare **per ciascuna area applicativa** il Coordinatore di area (dunque: sei per il Lotto 1, 4 per il Lotto 2 e 2 per il Lotto 3). Il Coordinatore di area non si sostituisce né al Responsabile Unico delle attività contrattuali né ai Capi Progetto, lato Fornitore, designati nell'ambito dei singoli obiettivi di sviluppo, manutenzione evolutiva e/o adeguativa, bensì costituisce un supporto indispensabile per garantire la coerenza delle singole iniziative e per assicurare l'efficienza dell'evoluzione dell'area funzionale di appartenenza.

Tale risorsa sarà individuata dal Fornitore in sede di offerta e non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro di cui ai punti 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Si precisa che una stessa persona non potrà ricoprire il ruolo di Coordinatore di area per più aree applicative; quindi questo ruolo dovrà essere svolto sulle diverse aree applicative da risorse differenti.

Il Coordinatore di area svolgerà le seguenti attività:

- 1- Servizio di Sviluppo e MEV di Software e Manutenzione Adeguativa. Il Coordinatore avrà il compito di:
 - a. garantire proattivamente l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team di Sviluppo e MEV di Software e di Manutenzione Adeguativa rispettando i mix richiesti e le indicazioni del responsabile della Committente. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire il rispetto della pianificazione approvata;
 - b. svolgere una funzione di raccordo tra i Capi Progetto del Fornitore al fine di garantire una visione unificata, per area applicativa, delle attività in corso e delle criticità riscontrate;
 - c. garantire la coerenza progettuale tra le soluzioni tecniche adottate nell'ambito della singola area applicativa.
- 2- Servizio di Manutenzione correttiva. Il Coordinatore avrà il compito di:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

- a. interfacciare il responsabile della Committente / Amministrazione per il servizio di AFe per l'ottimale svolgimento delle attività di correttiva dell'area;
- b. collaborare se richiesto, con il servizio di AFe nella prima fase di analisi delle anomalie segnalate;
- c. garantire, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle malfunzioni aperte in reperibilità ;
- d. garantire l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team di correttiva.

3- Servizio di AFe e ABe. Il Coordinatore avrà il compito di:

- a. garantire proattivamente l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team preposti ai servizi citati rispettando i mix richiesti e le indicazioni del responsabile della Committente. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- b. stabilire un costante colloquio con il responsabile del servizio della Committente al fine di prevedere i periodi di picco o di particolare criticità e predisporre Piani di potenziamento delle risorse e risorse per estensione dell'orario di servizio;
- c. predisporre, aggiornare e garantire l'attuazione dei Piani AFe e ABe, ponendo particolare attenzione all'organizzazione ed al funzionamento della reperibilità delle risorse in tutti i suoi aspetti documentali, strumentali (dotazione e costante funzionamento del telefono cellulare di reperibilità, pc portatile, connessioni remote ...) , procedurali ed organizzativi;
- d. recepire le richieste di estensione dell'orario di servizio ed organizzare entro 1 ora (tempo minimo di preavviso) il team dell'orario esteso con le modalità espresse nel paragrafo "orario di servizio";
- e. mantenere un costante colloquio con il team dell'orario esteso o con la risorsa in reperibilità, nonché con il responsabile della Committente, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio, il supporto all'Amministrazione e la risoluzione nel più breve tempo possibile delle problematiche e delle criticità. Ciò comporterà, sentito il responsabile della Committente, l'eventuale sostituzione di risorse e/o integrazione al fine di garantire le competenze specifiche richieste. Condizione imprescindibile è la reperibilità del Coordinatore di Area stesso.

4- Servizio di Supporto Specialistico. Il Coordinatore avrà il compito di:

- a. garantire proattivamente l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team rispettando i mix richiesti e le indicazioni del responsabile della Committente. Ciò

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;

- b. stabilire un costante colloquio con il responsabile del servizio della Committente al fine di prevedere i periodi di picco o di particolare criticità e predisporre Piani di potenziamento delle risorse e risorse per l' estensione dell'orario di servizio;

In generale il Coordinatore di Area deve garantire il rispetto dei livelli di servizio richiesti ed eventualmente offerti nell'ambito dei singoli servizi per l'area di sua competenza.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nello servizio di Sviluppo e MEV di Software, nel servizio di manutenzione correttiva e quelle impiegate nella gestione nella fase di avviamento in esercizio dell'applicazione, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità. E' responsabilità del Coordinatore di area assicurare la sinergia suddetta.

E' inoltre responsabilità del Coordinatore di Area, in particolare nei Lotti 2 e 3, garantire un'efficace comunicazione tra i team coinvolti nelle diverse iterazioni del processo di sviluppo, manutenzione evolutiva sui singoli DM, etc., e garantire, anche attraverso la gestione di un opportuno piano di progetto unico, l'integrazione delle varie iniziative, al fine di limitare i rischi derivanti dalla complessità del progetto.

Si precisa che tutti Coordinatori devono essere disponibili a tempo pieno per tutta la durata contrattuale. La mancata disponibilità, rintracciabilità o presenza laddove richiesta darà luogo ad inadempimento e dunque all'emissione di un rilievo sulla fornitura.

In caso di inadeguatezza di un Coordinatore o del Responsabile unico delle attività contrattuali, la Committente si riserva di chiederne la sostituzione secondo quanto prescritto nel paragrafo 6.2.

4.8 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

4.8.1 Premessa

Di seguito vengono descritti i requisiti minimi delle soluzioni richieste a supporto dell'operatività della fornitura. Si precisa che, dove non espressamente diversamente indicato, il termine massimo per la consegna

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

di tali soluzioni è pari a **90 giorni solari** dalla data stipula del contratto eventuali eccezioni dovranno essere concordate con la Committente.

Tale termine si applica anche a tutte le migliorie/soluzioni/sistemi offerti dal Fornitore nella Relazione Tecnica e potrà essere oggetto di miglioramento.

4.8.2 Requisiti per la soluzione di Test

Il fornitore è tenuto a delineare gli obiettivi generali delle attività di test, la strategia di test e l'organizzazione e a progettare ed eseguire tutti i test: test di sistema, di prestazione, di sicurezza ed altre tipologie di test che di volta in volta sarà necessario attivare per la verifica della rispondenza del prodotto software oggetto di realizzazione ai requisiti hardware, software, funzionali e non funzionali.

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo nell'ambiente di riferimento della Committente.

4.8.2.1 Test automatizzati

All'attivazione dell'obiettivo, sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto, la Committente potrà richiedere che una parte dei test siano automatizzati al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e per creare su ciascuna area applicativa un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio Manutenzione Correttiva).

In via indicativa si ritiene che potranno essere automatizzati non più del 15% dei casi di test dell'obiettivo.

Nei suddetti casi il codice di test (casi di test, script, set up dati di prova ecc.), dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e riusato nell'ambito delle attività di manutenzione e/o di certificazione.

Nel caso di manutenzione su applicazioni per le quali sia stato già prodotto il codice di test e collaudo, questo dovrà essere riutilizzato, aggiornato e riconsegnato a fronte dell'intervento di manutenzione effettuato.

Il codice di test e collaudo deve essere realizzato in forma autoconsistente. Il test perciò sarà composto di una prima parte di cleaning o set up della porzione di base dati che sarà utilizzata e di una seconda parte composta dall'insieme dei casi di test di cui il test si compone. La parte set up potrà essere realizzata in forma autonoma e comune per essere usata da più di un test.

Di seguito si descrivono le tipologie di test che devono essere previste e, per ognuna di esse, gli adempimenti contrattuali.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

4.8.2.2 Test di sistema

I casi di test di sistema saranno oggetto di consegna. Tali test devono essere progettati, eseguiti e documentati dal Fornitore conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati dalla Committente, e con caratteristiche di auto consistenza, quindi oggettivi, ripetibili nell'ambiente della Committente, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e da chi li esegue: tali test faranno parte della documentazione da consegnare alla Committente nel corso del ciclo di vita di un obiettivo, come meglio specificato nell'appendice "Cicli e Prodotti"

4.8.2.3 Test di sicurezza

Nell'ambito dei test di sicurezza, il codice prodotto, dovrà essere soggetto a test che ne certifichino la compatibilità alla Top Ten OWASP. Al termine della fase di realizzazione dovrà essere consegnato il report attestante la non violazione delle prescrizioni contenute nella suddetta Top Ten.

4.8.2.4 Test di carico prestazionale, qualità

Anche i test di carico e prestazionali dovranno essere oggetto di consegna per essere rieseguiti negli ambienti della Committente. In particolare tali test dovranno fare riferimento al numero massimo degli utenti totali e contemporanei, tempi medi di risposta, carico, rottura, ecc. .

Per questi test il Fornitore potrà utilizzare prodotti propri ma dovrà garantire, concordando con la Committente i tempi ed i modi, la portabilità dei piani e degli script di test con i prodotti adottati dalla Committente.

Durante l'esecuzione dei test di carico negli ambienti della Committente, potrà essere attivato un controllo di qualità del software effettuato tramite l'utilizzo dei prodotti della Committente .

4.8.3 **Soluzione di Knowledge Base Management System**

Il Fornitore che si aggiudicherà il Lotto 1, renderà disponibile alla Committente, entro il termine massimo descritto in premessa eventualmente migliorato in offerta, l'utilizzo di uno strumento per la condivisione di tutte le informazioni relative alle best practices ed alle linee guida di carattere progettuale, nonché agli standard da utilizzare per la progettazione degli interventi e degli obiettivi. Il predetto sistema informatico - che sarà realizzato, mantenuto ed adeguato senza oneri aggiuntivi per la Committente per tutta la durata del contratto da parte del Fornitore del lotto 1 - verrà messo a disposizione, oltre che alla Committente,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

anche ai Fornitori del Lotto 2 e del Lotto 3 che potranno quindi reperire on line tutte le informazioni utili per la corretta progettazione degli obiettivi/interventi nonché provvedere all'alimentazione del sistema stesso per le aree e le tematiche di loro pertinenza. La mancata alimentazione verrà sanzionato emettendo rilievi di fornitura, per ogni singola inadempienza, a carico del Lotto responsabile.

Il Fornitore del Lotto 1 dovrà, inoltre, tramite i Referenti Metodologici di riferimento delle varie aree applicative, provvedere al popolamento ed all'aggiornamento delle informazioni sul sistema.

Nella progettazione del Knowledge Base Management System particolare attenzione deve essere riservata a facilitare il reperimento delle informazioni, la rapidità della gestione delle informazioni stesse, la disponibilità del sistema stesso, nonché alle modalità di accesso in considerazione di eventuali soluzioni di remotizzazione utili per consentire l'accesso di tutti i soggetti preposti, ecc.

Tale strumento, che dovrà essere basato su un prodotto "open source", dovrà al momento della conclusione del contratto rimanere di proprietà della Committente (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione); l'accesso dovrà essere via Web e dovrà rispettare i criteri definiti dalla normativa relativa all'accessibilità.

4.8.4 Soluzioni per il servizio di video conferenza

Le attività relative ai servizi di Sviluppo e MEV di Software, Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva, secondo quanto indicato in questo Capitolato saranno normalmente svolte nelle sedi del Fornitore, salvo diversa indicazione della struttura Committente che indicherà la sede dove espletare i suddetti servizi.

Allo scopo di facilitare la comunicazione tra i capi progetto della Committente e i responsabili di progetto del Fornitore, il Fornitore aggiudicatario del singolo lotto è tenuto a fornire una soluzione di videoconferenza (Monitor e/o TV 37 pollici, Webcam, etc. e relativo hardware e software) tra le sedi della Committente /Amministrazione e le sedi del Fornitore (almeno 1 postazione della Committente per ciascuna area applicativa) dotato di adeguati livelli di sicurezza.

La soluzione proposta, dovrà utilizzare il protocollo HTTP o HTTPS avvalendosi delle porte di connessione standard del protocollo TCP/IP. Inoltre i sistemi offerti dovranno essere raggiunti da internet così come previsto dalle politiche di sicurezza della Committente.

La realizzazione e mantenimento delle soluzioni sopra citate si dovranno intendere ricomprese nel corrispettivo globale della fornitura così come le licenze e quant'altro necessario (PC, videocamera, video-

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

proiettore, etc) al loro funzionamento in numero sufficiente affinché i responsabili di progetto della Committente di ciascuna area ne siano forniti.

Al termine del contratto le apparecchiature su indicate ed il relativo hardware/software dovranno rimanere di proprietà della Committente.

4.8.5 Configuration management

Il Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 renderà disponibile alla Committente, entro il termine massimo descritto in premessa eventualmente migliorato in offerta, una soluzione progettuale per la gestione della configurazione del software prodotto. La soluzione prospettata può non richiedere lo sviluppo di ulteriore software ma essere ad esempio una soluzione operativa di utilizzo coordinato delle tecnologie e prodotti già esistenti per la gestione della configurazione o in ambito DW nella struttura della Committente.

La predetta soluzione - che sarà implementata/mantenuta/evoluta senza oneri aggiuntivi per la Committente, da parte del Fornitore del Lotto 1 - verrà messa a disposizione per tutta la durata del contratto, oltre che alla Committente, anche dei Fornitori del Lotto 2 e del Lotto 3 che dovranno quindi adeguare il loro modo di lavorare in modo da essere compatibili con i processi, le procedure, le prassi e gli eventuali sistemi software. L' utilizzo di detta soluzione da parte dei fornitori del Lotto 2 e del Lotto 3 è tassativo e verrà monitorato tramite report di utilizzo; pertanto il mancato impiego verrà sanzionato emettendo rilievi relativi alla fornitura a carico del Lotto inadempiente.

Come detto tale soluzione dovrà tener conto degli ambienti presenti nelle diverse aree applicative e della soluzione già utilizzata dalla Committente. La soluzione proposta, per essere considerata completa, dovrà essere integrata con gli altri strumenti di supporto alla gestione della Committente la cui documentazione sarà resa disponibile all'atto della stipula come già indicato in premessa.

Nel caso in cui venga scelto di implementare un nuovo sistema l'accesso allo strumento di Configuration Management dovrà essere via Web, prevedere diversi livelli autorizzativi, e dovrà rispettare i criteri definiti dalla normativa relativa all'accessibilità. Nell'ipotesi in cui la proposta si basi su una soluzione che debba essere sviluppata o personalizzata il sistema che ne deriva dovrà essere basato su un prodotto open source e al momento della conclusione del contratto dovrà rimanere di proprietà della Committente (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione).

Nella progettazione della soluzione dovranno essere tenute nel debito conto anche le problematiche legate all'accesso attraverso soluzioni di remotizzazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

5 MODALITÀ DI ESECUZIONE

5.1 Premessa

La Committente si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli Obiettivi.

La Committente si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione della Committente stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.). La Committente si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale della Committente nello svolgimento di tali attività. Segue una descrizione più dettagliata delle modalità previste per l'esecuzione dei servizi. Si rimanda all'Appendice 6 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di vita, alle fasi progettuali, ai prodotti ed ai contenuti informativi dei documenti di progetto da consegnare.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto, in tutte le attività, il rispetto degli standard e delle linee guida adottate dalla Committente; il Fornitore deve farsi carico inoltre di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Al Fornitore è richiesta l'osservanza dei processi e l'utilizzo degli strumenti della Committente predisposti per l'interfacciamento con le strutture tecniche; in particolare si sottolinea l'introduzione dei processi ITIL nelle modalità operative dei CED, per la gestione dei problemi e delle richieste di cambiamento.

5.2 Modalità di Esecuzione dei Servizi e delle Attività

Al fine di descrivere le **modalità di esecuzione** dei servizi oggetto della fornitura, viene di seguito esposta la matrice di corrispondenza tra i servizi stessi e le modalità di esecuzione:

Servizi	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di vita	Sede
---------	---------------------	---------	----------	---------------	------

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Servizi	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di vita	Sede
Sviluppo e Mev di software	Si	PF ¹	Progettuale a corpo	Completo con definizione o Completo senza definizione o ridotto o fase unica	Fornitore ²
Manutenzione Correttiva	No ³	-	Continuativa a canone	-	Fornitore ²
Manutenzione Adeguativa	No ³	Gg/pp	Progettuale a corpo	“ad hoc”	Fornitore ²
Supporto Specialistico. - Attività di supporto al governo - Referenti Metodologici	No	Gg/pp	Continuativa a consumo	-	Committente/ Amministrazione
			Progettuale a corpo	“ad hoc” o fase unica	
Gestione/Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front End e Back end	No	Gg/pp	Continuativa a consumo		Committente/Amministrazione

Si precisa che, laddove sono indicate due possibili modalità di esecuzione dei servizi/attività, sarà cura della Committente specificare di volta in volta quale seguire all’attivazione del singolo servizio/attività.

Per tutti i servizi richiesti su tutti i lotti deve essere garantito dal Fornitore, senza oneri aggiuntivi, 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, di collaudo ecc.;
- il supporto alla predisposizione dell’ambiente di esercizio propedeutica all’avviamento delle applicazioni/funzioni nonché l’assistenza alla risoluzione di eventuali problemi sistemistici che dovessero insorgere in tale fase.

Inoltre il supporto sistemistico deve comprendere:

¹ A discrezione del referente Consip eccezionalmente gg/pp.

² Eccezionalmente anche presso sedi di Consip o dell’Amministrazione a richiesta Consip

³ Eccezionalmente può variare la baseline

Classificazione del documento: Consip Public

- l'acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate per l'Obiettivo e/o le attività di interfaccia con i tecnici designati dalla Committente per concordare aspetti tecnici specifici;
- il supporto agli interventi di manutenzione adeguativa al fine di garantire la perfetta integrazione e/o compatibilità tra prodotti e tecnologie.

Il supporto sistemistico dovrà essere erogato da figure del Fornitore con profilo pari almeno al System Integrator.

5.2.1 Modalità Progettuale

I servizi da erogare in modalità progettuale sono: Sviluppo e MEV, manutenzione adeguativa e supporto specialistico.

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale verranno scomposti in Obiettivi a cui verrà attribuita una classe di rischio, una dimensione e un tempo di esecuzione. Gli Obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più **fasi**, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo. In appendice 6 si riportano i cicli adottabili e per ciascuna fase i prodotti da rilasciare ed i criteri di uscita.

Il termine “durata” dell'Obiettivo è usato nel presente documento come sinonimo dell'intervallo di tempo decorrente tra le milestone Attivazione e Accettazione ovvero tra Attivazione e l'uscita positiva dall'ultima fase prevista dal ciclo di vita per i cicli in cui si prevedono fasi successive al collaudo.

Su richiesta della Committente, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche quali ad esempio la realizzazione di Prodotti/Servizio previsti all'interno del servizio di Assistenza Front end.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

5.2.1.1 Sviluppo, MEV e manutenzione adeguativa

Nell'individuare il ciclo di vita più appropriato per lo sviluppo, è necessario applicare i seguenti criteri :

Per le applicazioni di tipo conoscitivo:

		Dimensione in PF		
		< 400	400 + 800	>800
Durata	< 4 mesi	Fase Unica	Non applicabile	Non applicabile
	4-6 mesi	Ridotto	Ridotto/Completo	Completo
	> 6 mesi	Non applicabile	Completo	Completo

“Non applicabile” significa che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata. Normalmente il ciclo ridotto non è applicato ad Obiettivi con classe di rischio A e non può mai essere applicato a Obiettivi in cui sia prevista la modifica dell'Enterprise data warehouse.

Nei restanti casi invece non sempre tali criteri sono di aiuto, in quanto la scelta più appropriata può dipendere dalle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Il miglior ciclo di vita pertanto verrà concordato nella fase di Definizione.

Il ciclo a fase unica è previsto, di norma, solo in caso di durata non superiore a 4 mesi e nel caso avvengano modifiche di modesta entità alla base dati il fornitore dovrà garantire l'aggiornamento di tutta la componente di modellazione dati e di tutta la documentazione impattata da tali modifiche entro la data di consegna dei prodotti di fase dell'obiettivo ed in ogni caso non oltre la data di passaggio in esercizio; anche in tale circostanza è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi.

Per gli obiettivi dimensionati in gg/pp la precedente tabella non si applica. Il ciclo da adottare sarà concordato in fase di Definizione.

Per le applicazioni di tipo gestionale presenti nel Lotto 1 :

		Dimensione in PF			
		< 70	< 200	200 + 300	>300
Durata	< 1 mese	Fase unica	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
	1-3 mesi	Ridotto	Ridotto	Ridotto	Completo/Ridotto
	3-4 mesi	Non applicabile	Ridotto	Completo	Completo
	> 4 mesi	Non applicabile	Non applicabile	Completo	Completo

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

“Non applicabile” significa che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata. Normalmente il ciclo ridotto non è applicato ad Obiettivi con classe di rischio A. Nei restanti casi invece non sempre tali criteri sono di aiuto, in quanto la scelta più appropriata può dipendere dalle specifiche caratteristiche dell’Obiettivo. Il miglior ciclo di vita pertanto verrà concordato nella fase di Definizione.

Il ciclo a fase unica è previsto, di norma, solo in caso di durata non superiore a 1 mese; anche in tale circostanza è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi.

Per gli obiettivi dimensionati in gg/pp, principalmente per gli Obiettivi relativi al servizio di manutenzione adeguata, la precedente tabella non si applica. Il ciclo da adottare sarà concordato in fase di Definizione.

Sulle attività svolte a modalità progettuale si sottolinea il ruolo fondamentale dei capi progetto che il Fornitore intende impiegare.

A tale proposito si sottolinea che il Capo progetto è responsabile del buon andamento dell’Obiettivo dalla fase di definizione fino alla fine del periodo di avvio di esercizio e che quindi dovrà garantire adeguata copertura in tutte le fasi progettuali.

Si ribadisce inoltre che il Capo progetto dovrà riferire alla Committente e/o Amministrazione (in funzione delle specifiche competenze), su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell’Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell’avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l’utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l’efficacia e l’efficienza dell’attività di test nonché la verifica di compatibilità nel Laboratorio di certificazione RGS (“test di certificazione”), delle altre aree applicative e delle Amministrazioni committenti. A tal proposito il capo_progetto dovrà collaborare con la Committente secondo le modalità concordate con la struttura di riferimento.

All’attivazione di ogni obiettivo il responsabile della Committente registrerà sullo strumento applicativo di supporto alla gestione applicativa (vedi Appendice 2) gli estremi dell’obiettivo stesso e successivamente tale strumento supporterà il colloquio tra la Committente ed il Fornitore per tutte le attività oggetto di rilevazione e monitoraggio.

All’interno di ciascuna tipologia, le diverse attività potranno essere suddivise in interventi (nel seguito referenziati anche come obiettivi).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell’Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

5.2.1.2 Supporto specialistico

Le attività del servizio di Supporto Specialistico che saranno eseguite in modalità progettuale saranno scomposte in interventi (o anche obiettivi), di responsabilità del fornitore la cui esecuzione è suddivisa in una o più attività, delimitate da milestones, secondo un **ciclo di realizzazione** normalmente “ad hoc” o “a fase unica”.

Gli interventi sono regolamentati in giorni/persona, con modalità esecutiva a corpo, vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base dei gg/pp pianificati (o ripianificati) per figura professionale, e non in base ai gg/pp effettivamente consumati.

La Committente e/o Amministrazione richiederanno al Fornitore una stima dell'intervento . Il Fornitore provvederà a stimare l'intervento, sia in termini di impegno che di tempi di realizzazione e a produrre un Piano di lavoro.

L'autorizzazione all'attivazione dell'intervento avviene attraverso l'approvazione del Piano di lavoro nel quale devono essere riportati almeno: i tempi, la stima ed i prodotti soggetti ad Accettazione/Collaudo.

In funzione delle caratteristiche specifiche, saranno concordati le fasi ed i prodotti delle attività, i criteri di fine fase. Il piano di lavoro, nonché l'eventuale Piano della qualità obiettivo saranno sottoposti all'approvazione della Committente e/o dell'Amministrazione.

L'intervento si conclude con la verifica di conformità o con l'ultima fase prevista dal piano di lavoro dell'obiettivo.

Proprio per la natura di questi interventi non è sempre possibile ipotizzare una loro pianificazione all'inizio della fornitura e quindi è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento estremamente brevi.

5.2.2 **Modalità Continuativa**

I servizi da erogare in modalità continuativa sono la Gestione/Supporto Applicativi e Basi dati Assistenza Front end (Afe) e- Assistenza Back end (ABe), la Manutenzione Correttiva ed il Supporto Specialistico.

5.2.2.1 Gestione/Supporto Applicativi e Basi dati Assistenza Front end, - Assistenza Back end e Supporto Specialistico

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

L'attivazione dei servizi è prevista a partire dalla data di inizio attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine attività, salva ed impregiudicata la facoltà per la Committente /Amministrazione di richiedere l'interruzione dell'attività stessa (intendendo con questo la fine erogazione servizi, senza considerare la manutenzione correttiva in garanzia degli ultimi 12 mesi contrattuali).

La regolamentazione contrattuale dei servizi (pianificazione e riepilogo risorse impegnate) è in giorni/persona, con modalità a tempo e spesa.

L'erogazione dei servizi dovrà prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

Pertanto è prevista, da parte del Coordinatore di area del Fornitore, la creazione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro della gestione per ogni area applicativa/servizio soggetto all'approvazione della Committente.

In particolare, fermo restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno che di date di completamento e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con la Committente, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti.

Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Fornitore.

Il diretto ed assiduo contatto con l'utente richiede alle risorse dedicate al servizio una elevata capacità di analisi, al fine di individuare la soluzione più idonea a risolvere l'esigenza utente ed in linea con le strategie evolutive del sistema informativo. E' inoltre indispensabile la capacità di relazione con le diverse strutture al fine di coinvolgere i supporti più adeguati, anche creando sinergie con gli altri gruppi coinvolti nella fornitura.

Le attività estemporanee, che posseggono carattere di urgenza (esempio Prodotti Servizio), verranno comunicate dalla Committente secondo la modalità più idonea (fax, e-mail, telefono) e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre il **giorno lavorativo successivo alla segnalazione** o minor tempo proposto dal Fornitore in Offerta Tecnica. Le situazioni di criticità e urgenza in cui è possibile che debbano essere svolte le attività, richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza per tutti i profili professionali coinvolti.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

E' essenziale perciò da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze. In particolare si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema a inizio contratto e delle nuove funzionalità sviluppate man mano, per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software realizzato.

Si precisa che la Committente registrerà sullo strumento applicativo di supporto alla gestione applicativa gli estremi di ogni attività relativa ai servizi secondo le modalità descritte in Appendice 2.

5.2.2.2 Manutenzione Correttiva

La Manutenzione Correttiva consiste nella rimozione di difetti del software e/o della documentazione preesistente a meno di quanto in garanzia al precedente Fornitore e comprende, laddove applicabile e necessario, la produzione di programmi, utilità, routine, ecc. per il ripristino della base dati, software per il testing proceduralizzato e l'aggiornamento della documentazione.

Il servizio di Manutenzione Correttiva, anche se attivato su specifico evento scaturito da un malfunzionamento, viene erogato in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile. La regolamentazione contrattuale del servizio è a canone ed il calcolo di quest'ultimo avviene sulla base del conteggio effettuato ad inizio fornitura.

La modalità di retribuzione è basata su un meccanismo di riduzione del canone del (50%) in caso di superamento di un valore soglia di 50 MAC da calcolarsi su base temporale annua (es.: prendendo a riferimento i primi 12 mesi contrattuali e considerando il superamento del valore soglia di 50 MAC al 7mo mese, la retribuzione del canone dal 7mo mese compreso e per i successivi 5 mesi sarà ridotta del 50%):

- Solo ai fini di determinazione del valore soglia di 50 MAC, per il primo anno contrattuale, al fine dell'incremento della contatore del numero di interventi, non sarà considerato il software rimasto in garanzia sul vecchio fornitore;
- Per gli anni successivi al primo, al fine dell'incremento del valore soglia di 50 MAC, sarà considerato l'intero parco applicativo in esercizio;
- Il contatore che determina il valore soglia di 50 MAC annuali sarà azzerato all'inizio di ogni 12 mesi contrattuali.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Lo strumento standard della Committente per la tracciatura degli interventi di MAC e l'aggiornamento del valore soglia sarà comunicato all'atto della stipula come indicato in premessa.

La Committente /Amministrazione si riserva di rivedere la modalità di regolamentazione contrattuale da canone a progettuale.

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di intervento di manutenzione correttiva e verrà registrata dalla Committente sullo strumento di supporto alla gestione applicativa con attribuzione della categoria di malfunzionamento e attiverà una chiamata verso il Fornitore. La chiamata potrà essere effettuata in diversi modi: telefono, fax, e-mail, ecc. qualora il responsabile della Committente lo ritenga opportuno (esempio indisponibilità dello strumento di supporto alla gestione applicativa e/o attività fuori sede).

La discriminazione tra "malfunzionamento" e "nuova esigenza" è determinata dalla Committente 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.

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Piano della Qualità generale. Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza attraverso lo strumento di supporto alla gestione applicativa secondo le modalità indicate nell'Appendice 2, fino alla risoluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

Il Fornitore ha l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software che potrà essere consegnato alla Committente solo dopo l'esito positivo di tutti i test ed insieme alla documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test stessi. Qualora tale attività di test comporti un aggiornamento del piano di test questo dovrà essere riconsegnato alla Committente.

La fine dell'attività verrà comunicata alla Committente, che si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, documentazione e base dati. Diverse modalità di accettazione del servizio verranno congiuntamente concordate. Qualora l'intervento di correzione effettuato dal Fornitore risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento del software dal

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

punto di vista utente, la Committente genererà un “Riciclo correttivo” ed i tempi di ripristino calcolati ai fini della rilevazione dei livelli di servizio del malfunzionamento, saranno calcolati sommando i tempi di ripristino di entrambi gli interventi.

Le modalità di esecuzione descritte ed i livelli di servizio previsti dal Piano della Qualità generale si applicano anche agli interventi di manutenzione correttiva in garanzia.

5.2.2.3 Orario di Servizio, Estensioni e Reperibilità

5.2.2.3.1 Orario di Servizio Gestione/Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front end

La copertura del servizio di AFe deve essere garantita senza soluzione di continuità nei giorni feriali⁴ dal lunedì al venerdì, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con la Committente, rispettando i seguenti orari:

Lotto 2

- per l'area MEF: dalle 8:00 alle 20:00, con presenze ridotte (una risorsa) nella fascia oraria giornaliera iniziale 8:00 - 9:00 e finale 18:30 - 20:00;

Lotto 3

- per l'area Cdc: dalle 7:30 alle 19:30, con presenze ridotte (una risorsa) nella fascia oraria giornaliera iniziale 7:30 - 08:30 e finale 18:30 - 19:30;

L'orario di servizio potrà essere modificato su richiesta della Committente e recepito nel Piano di Lavoro dei servizi continuativi e nel Piano di Lavoro in funzione di specifiche esigenze dell'area applicativa.

5.2.2.3.2 Orario di Servizio Gestione Applicativi e Basi dati - Assistenza Back end

La copertura del servizio di ABe end deve essere garantita senza soluzione di continuità nei giorni feriali⁵ dal lunedì al venerdì, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con la Committente, rispettando i seguenti orari:

⁴ Si precisa che per giorno festivo deve intendersi la festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Lotto 1

- per l'area MEF: dalle 7:00 alle 20:00;
- per l'area Cdc: dalle 7:00 alle 20:00.

L'orario di servizio potrà essere modificato su richiesta della Committente e recepito nel Piano di Lavoro dei servizi continuativi e nel Piano di Lavoro in funzione di specifiche esigenze dell'area applicativa.

5.2.2.3.3 Estensione orario di servizio Gestione/Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front-End e Gestione Applicativi e Basi dati - Assistenza Back End e Supporto Specialistico

L'Amministrazione e/o la Committente, in relazione alle criticità e ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi di esercizio, potranno richiedere l'estensione dell'orario di servizio, tramite presenza on site di risorse del Fornitore sino a completamento delle 24 ore giornaliere⁶, sabato, domenica e festivi.

Il preavviso minimo necessario sarà il seguente:

- per estensione dell'orario di servizio nella stessa giornata lavorativa : **1 ora**;
- entro **1 ora** dal termine dell'orario di servizio del giorno lavorativo precedente per la disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi.

L'estensione dell'orario di servizio sarà anticipata telefonicamente al Coordinatore di area entro i termini sopra riportati e confermata per posta elettronica al Coordinatore stesso. Quest'ultimo dovrà indicare, laddove non già previsto nel Piano di lavoro per i servizi a carattere continuativo, le risorse, tra quelle di norma impiegate in tali servizi, che in quantità e qualità, garantiranno il servizio; il Coordinatore sarà inoltre responsabile dell'organizzazione del servizio esteso.

Se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, la disponibilità del servizio esteso non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore.

La procedura di dettaglio concordata sarà inserita nel Piano della Qualità Generale.

5.2.2.3.4 Reperibilità Gestione/Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front End e Back End

Il Fornitore dovrà garantire l'erogazione dei servizi continuativi Afe e Abe in reperibilità per ciascuna delle seguenti aree applicative con le caratteristiche sotto descritte:

⁵ Si precisa che per giorno festivo deve intendersi la festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

⁶ Intendendosi sino all'inizio dell'orario di servizio ordinario

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

- MEF
- Cdc
- PdC/DIPE

in tutti i periodi in cui non sono presenti risorse di gestione applicativa e basi dati presso le sedi della Committente e/o dell'Amministrazione⁷, quindi al di fuori dell'orario di servizio o sua estensione.

la Committente si riserva di richiedere nel corso della durata contrattuale risorse in reperibilità anche per le aree funzionali che non sono state elencate in precedenza.

Tale servizio presuppone che, oltre al Coordinatore di area, sia sempre possibile contattare telefonicamente 1 risorsa del Fornitore che intervenga per la risoluzione del problema segnalato eventualmente attivando un team adeguato di risorse.

Qualora la risorsa non sia in grado da sola di risolvere la criticità segnalata definirà con il Coordinatore la composizione del team che dovrà intervenire.

Per **attività in reperibilità** si intende il complesso delle attività così erogate:

- a. disponibilità ad intervenire on site in caso di problemi, su chiamata telefonica, oltre l'orario di servizio fino al complemento delle 24 ore giornaliere⁸ ;
- b. disponibilità agli interventi on site di cui al precedente punto a) garantita anche per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica o di giorno festivo;

Sarà responsabilità del Fornitore - Coordinatore dell'area - proporre nel Piano di lavoro per i servizi a carattere continuativo (vedi par 5.3.3.1) le risorse, tra quelle di norma impiegate in tali servizi, che saranno disponibili per i servizi in reperibilità evidenziando il relativo numero telefonico di reperibilità nonché garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio e gli eventuali altri strumenti proposti in offerta. Anche questa proposta verrà approvata con il Piano di lavoro.

Approvato il Piano di Lavoro dei servizi AFe e ABe, le risorse reperibili dovranno essere sempre raggiungibili sui telefoni di reperibilità, pena l'emissione di note di rilievo, messi a disposizione dal Fornitore stesso ed intervenire presso la sede dell'utente o dove diversamente indicato dal referente della Committente /Amministrazione, se richiesto, chiamata nei tempi richiesti al momento della chiamata.

⁷ sono compresi i giorni festivi, i sabati e le domeniche

⁸ intendendosi sino all'inizio dell'orario di servizio ordinario

Le risorse in reperibilità dovranno comunicare al referente della Committente l'esito del proprio intervento.

Nel caso in cui il team intervenuto sulla base della segnalazione in reperibilità non fosse in grado di risolvere il problema per il quale è stato attivato dovrà darne immediata comunicazione alla Committente ed al Coordinatore dell'area interessata.

Sarà facoltà del referente della Committente richiedere al Coordinatore di area di integrare il team intervenuto in reperibilità con ulteriori risorse adeguate alla soluzione del problema segnalato. Sarà obbligo del Fornitore integrare/sostituire le risorse del team che interviene in reperibilità.

A titolo puramente indicativo, sulla base delle esperienze pregresse, nella tabella seguente si riportano le ore di reperibilità fruite dalle diverse aree:

Area	Estensione (in gg/pp annui)	Interventi in Reperibilità (in ore annue)
<i>Lotto 1</i>		
Assistenza Back end MEF	410	180
Assistenza Back end Cdc	20	120
Supporto specialistico MEF	130	
Supporto specialistico Cdc	20	
TOTALE	600	300
<i>Lotto 2</i>		
Assistenza Front end MEF	250	150
TOTALE	250	150
<i>Lotto 3</i>		
Assistenza Front end Cdc	40	120
TOTALE	40	120

Tabella - 1

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

I livelli base di reperibilità ed estensione degli orari di servizio suddetti, o eventuali livelli migliorativi contenuti in offerta, sono da considerare già remunerati nel corrispettivo globale della fornitura; le ore di presenza effettivamente prestate saranno perciò fatturate alla tariffa base stabilita a contratto per la relativa figura professionale, indipendentemente dal giorno o dall'ora della prestazione.

Il Fornitore produrrà un rendiconto mensile del servizio esteso e degli interventi on-site prestati quale parte integrante dello stato avanzamento lavori previsto nel Piano di lavoro per i servizi a carattere continuativo che dovrà essere approvato dalla Committente come specificato al paragrafo 5.3.3.2.

5.2.2.3.5 Orario di disponibilità del servizio di Manutenzione Correttiva

Nella finestra di disponibilità del servizio di ABe e AFe **comprensivo delle estensioni** deve essere attivo il servizio di manutenzione correttiva.

5.2.3 Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro

In linea generale i servizi di Sviluppo e MEV di Software, Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva oggetto del presente Capitolato saranno svolti presso le sedi del Fornitore.

La Committente renderà disponibile tramite una soluzione per la remotizzazione delle Postazioni di Lavoro, l'accesso agli ambienti di sviluppo e collaudo. Verranno pertanto creati dei Client virtuali configurati con tutti i prodotti software necessari per lo svolgimento delle attività di sviluppo, sia per quanto riguarda il Back-end sia per il Front-end. La gestione (creazione, configurazione, deploy) dei Client virtuali sarà a carico della Committente. Resta a carico del Fornitore l'onere economico per le licenze dei prodotti software utilizzati presso la propria sede (a meno dei prodotti forniti dalla Committente in modalità virtualizzata) e per lo sviluppo nonché la predisposizione ed il dimensionamento del collegamento telematico tra le sue sedi e la porta di accesso messa a disposizione dall'Amministrazione.

L'infrastruttura messa a disposizione dal MEF per l'accesso da Internet agli strumenti/ambienti di sviluppo è basata, attualmente, sulla soluzione CITRIX Presentation Server e Secure Gateway Server.

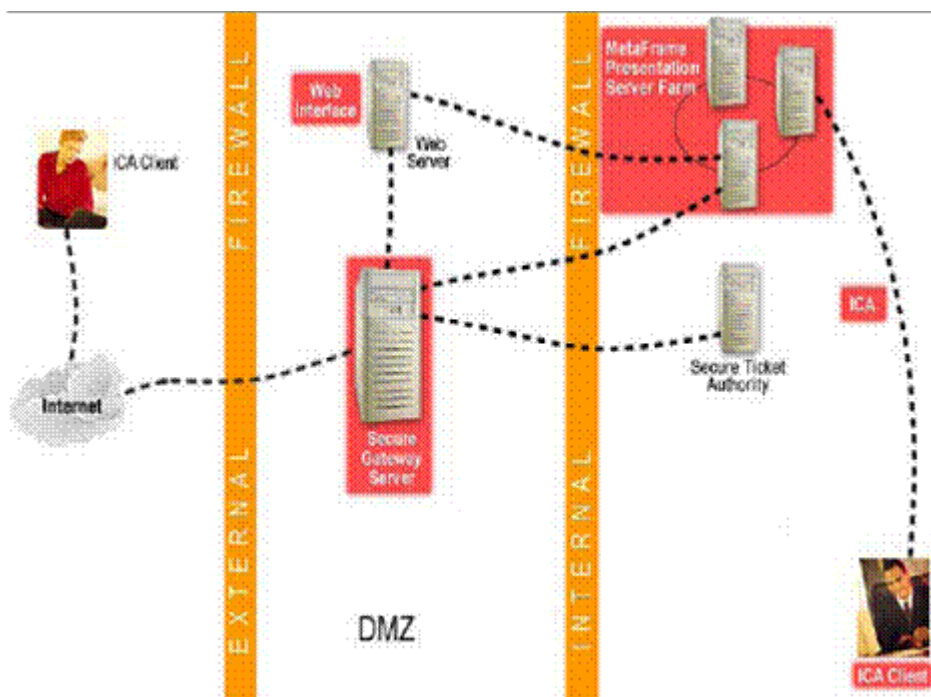
Tale infrastruttura sarà dimensionata dalla Committente in modo opportuno per sostenere le attività di sviluppo. L'accesso sarà personale e ciascun utente avrà accesso ai soli strumenti di sviluppo/ambienti previsti per il suo ruolo.

Sarà a carico del Fornitore il dimensionamento opportuno della banda per accedere a Internet dalle sue sedi. A tale scopo si fornisce una informazione di massima sull'utilizzo della banda necessario per ciascun utente che deve accedere alle applicazioni virtualizzate. In tale configurazione l'occupazione è stimata tra i 10 ed i 20 Kbit/sec.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



In casi particolari la Committente potrà richiedere l'esecuzione dei suddetti servizi presso le sedi della Committente e/o Amministrazione. In questi casi il Fornitore potrà procedere all'installazione presso le suddette sedi di server di sua proprietà, comunque sempre garantendo il rispetto delle politiche di sicurezza definite dalla Committente /Amministrazione .

Le seguenti attività/servizi, seppur in una lista non esaustiva, dovranno essere svolte presso le sedi della Committente e/o dell'Amministrazione:

- AFe;
- Supporto Specialistico;
- ABe;
- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici della Committente;
- incontri con Capi Progetto della Committente;
- consegna prodotti;
- collaudo e test di certificazione (lì dove richiesto);
- assistenza all'avvio in esercizio;
- periodo di affiancamento al nuovo Fornitore;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
 ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

- trasferimento di know how durante la fornitura.

La sede di lavoro del Coordinatore di area sarà la sede di lavoro della Committente in cui lavorano i responsabili della Committente dell'area di riferimento.

I posti di lavoro presso le sedi della Committente e/o dell'Amministrazione saranno non attrezzati.

Per le risorse adibite ai servizi di AFe, Supporto Specialistico e ABe l'onere della postazione sarà comunque a carico del Fornitore.

Relativamente ai posti di lavoro la Committente/Amministrazione metteranno a disposizione locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori, in modalità di tipo Ethernet.

Il Fornitore è tenuto ad attrezzare a proprie spese tali posti di lavoro del necessario corredo di strumenti Hardware e Software (anche software di base, dei programmi antivirus e tutti gli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali). Non è permesso al Fornitore utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete Ethernet e remotamente via modem, hotspot, reti wifi, etc.

La Committente metterà a disposizione, esclusivamente per il personale di AFe e ABe e per un numero limitato di postazioni di lavoro, il collegamento a internet oltre che al servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle personali su server della Committente/Amministrazione.

La Committente si riserva di ridurre in corso d'opera la disponibilità dei posti di lavoro presso le sedi dell'Amministrazione, dandone comunicazione al Fornitore con almeno **10 giorni solari** di anticipo così come di richiedere che altri servizi, oltre quelli già indicati in precedenza, venga svolto presso la sede dell'Amministrazione o della Committente stessa. Ogni variazione del numero di posti di lavoro disponibili presso sedi dell'Amministrazione sarà concordata tra le parti.

Sul sito www.mef.gov.it è disponibile l'organigramma aggiornato del Ministero dell'Economia e delle Finanze e per ciascun Dipartimento sono disponibili le sedi centrali e periferiche.

Sul sito www.corteconti.it è disponibile l'organigramma aggiornato della Corte dei conti e gli indirizzi delle sedi centrali e periferiche.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Sul sito www.consip.it è presente la struttura e l'organigramma di Consip e le relative sedi di lavoro.

Sul sito www.sogei.it è presente la struttura e l'organigramma della Sogei e le relative sedi di lavoro.

Il sito nel quale è possibile reperire informazioni relativamente al Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica è il seguente: www.cipecomitato.it.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

5.3 Gestione della Fornitura

5.3.1 Gestione degli Obiettivi

5.3.1.1 Stima e Attivazione Obiettivi

La Committente e/o Amministrazione richiede la stima di un Obiettivo comunicando al Fornitore l'impegno massimo da impiegare per effettuare la fase di Definizione (impegno espresso in gg/pp). Nel caso l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà riassorbito nei costi dell'Obiettivo.

La richiesta è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla definizione dell'Obiettivo, del tipo:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- classe di rischio dell'Obiettivo;
- data limite richiesta per completamento fase di Definizione;
- 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 della Committente o diverso termine di consegna concordato con la Committente.

Al termine della fase di Definizione, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione alla prosecuzione dell'Obiettivo, anche in considerazione del Piano di Lavoro e della stima di costo proposti dal Fornitore, la Committente procederà all'approvazione dei prodotti della fase di Definizione (attivazione) e ne darà comunicazione al Fornitore, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguiranno.

5.3.1.2 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato ove previsto e possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione. Durante il periodo di validità contrattuale gli attuali documenti relativi al conteggio dei Punti Funzioni dovranno essere aggiornati secondo la metrica IFPUG vers. 4.3 ed il Fornitore è tenuto all'eventuale riconteggio della baseline senza oneri aggiuntivi.

A richiesta della Committente, il dimensionamento degli obiettivi sarà effettuato in gg/pp, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

le motivazioni di tale scelta e gli impatti sul ciclo di vita utilizzato dovranno essere indicate nel Piano di Qualità dell'obiettivo.

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato ove previsto e possibile utilizzando la metrica dei Punti Funzione e ricavando l'impegno in gg/pp (da utilizzare per la pianificazione), in base alla produttività stabilita. Laddove la metrica dei Punti Funzione non sia prevista o non risulti applicabile, il dimensionamento degli Obiettivi sarà effettuato direttamente in Giorni Persona.

Gli Obiettivi relativi a prodotti software di mercato, specialmente qualora assumano carattere rilevante e prevalente attività di riconfigurazione di parametri, variazioni e/o popolamento di template, variazioni di file di stile, variazioni di font, variazioni indotte da evoluzioni tecnologiche della piattaforma, ecc., generalmente non si prestano ad essere quantificati e conteggiati in Punti Funzione, in quanto non introducono funzionalità aggiuntive percepibili dall'utente. Essi saranno dimensionati direttamente in Giorni Persona.

Obiettivi Misurati in Punti Funzione

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in Punti Funzione dovrà avvenire nei seguenti momenti:

- Stima iniziale - in fase di Definizione;
- Stima iniziale - In fase di Progettazione (ove il ciclo di vita preveda l'inizio delle attività del fornitore a partire dalla progettazione);
- Stima di revisione - al termine della fase di "Analisi" o "Analisi e Disegno" o "Progettazione";
- Consuntivo - al termine della fase di Realizzazione (ciclo completo, ridotto) o analoga fase per gli altri cicli di vita.

Qualora per lo sviluppo dei sistemi conoscitivi venga adottato il ciclo ridotto verranno prodotte solo la Stima iniziale ed il Consuntivo.

La stima relativa al dimensionamento degli Obiettivi dovrà essere riportato dal Fornitore nel Modulo di conteggio FP prodotto da INFAP in modo precompilato per la parte di dimensionamento volumetrico e aggiornato dal fornitore con le informazioni relative alla dimensione dell'effort.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

A fronte di una modifica o dello sviluppo ex novo di una funzione il fornitore dovrà aggiornare il censimento del volume dei FP della funzione/applicazione operando direttamente nel sistema INFAP. Le informazioni così modificate verranno validate dal Capo progetto della Committente.

La stima iniziale va effettuata con la massima accuratezza sulla base degli elementi a disposizione.

Qualora la stima di revisione sia maggiore della stima iniziale il Fornitore dovrà motivare lo scostamento e se tali motivazioni saranno accettate dalla Committente, nel limite di uno scostamento massimo del 20% rispetto alla stima iniziale (eventualmente ridotto sulla base dell'offerta migliorativa del Fornitore), la stima di revisione sostituirà la stima iniziale. In caso contrario ai fini della fatturazione si utilizzerà la stima iniziale.

Al termine della fase di Realizzazione dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'Obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline. La dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo potrà essere assunta come riferimento ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate dalla Committente. In ogni caso lo scostamento non potrà superare il 10% della stima di revisione (eventualmente ridotto sulla base dell'offerta migliorativa del Fornitore). Dunque ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo non potrà superare la stima di revisione aumentata del 10% (eventualmente ridotto sulla base dell'offerta migliorativa del Fornitore).

Nel caso di ciclo a fase unica e ciclo ridotto la dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo sarà assunta come riferimento ai fini della fatturazione, salvo il caso in cui superi di oltre il 10% la stima iniziale. In tal caso, ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate dalla Committente, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo sarà pari alla stima iniziale aumentata del 10%.

Il dimensionamento in Punti Funzione degli Obiettivi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio IFPUG 4.3 la Committente si riserva di emanare standard interni integrativi. Il Fornitore è obbligato a recepire tutte le indicazioni che saranno in essi presenti.

Obiettivi Misurati in Giorni Persona

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in gg/pp dovrà avvenire in fase di Definizione o Progettazione (ove questa sia la prima fase in carico al fornitore). Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione, indipendentemente dall'effettivo consumo di risorse a cui il Fornitore potrà andare incontro in

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

corso d'opera. Solo in casi eccezionali, a fronte di eventi impreveduti di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte della Committente.

5.3.1.3 Cancellazione Obiettivi

Nel caso di non approvazione/cancellazione della fase di Definizione e quindi di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno massimo da impiegare, specificato dalla Committente, per effettuare la fase di Definizione.

Nel caso di approvazione della fase di Definizione ed autorizzazione a proseguire, qualora intervenisse la cancellazione degli Obiettivi, per cause non imputabili al Fornitore, verranno riconosciuti i Punti Funzioni calcolati utilizzando la seguente formula:

$$\text{PF riconosciuti} = \text{PF dell'obiettivo cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$$

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione, secondo le tabelle riportate:

Per gli obiettivi di tipo gestionale

Fase	Impegno ⁹	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Per gli obiettivi di tipo conoscitivo

Fase	Impegno ¹⁰	Avanzamento cumulativo
Definizione	25%	25%
Progettazione	25%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

⁹ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di vita.

¹⁰ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di vita.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Ciò non vale nel caso la non approvazione/cancellazione sia motivata da eccezioni da parte della Committente di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore.

A tal fine si precisa che i corrispettivi maturati per le fasi di definizione e realizzazione sono da considerarsi acconti sul corrispettivo finale.

5.3.1.4 Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un progetto di sviluppo o di manutenzione evolutiva può ripercuotersi, in più modi, sulle dimensioni del progetto: può richiedere di creare nuove funzionalità logiche o strutture dati e/o può avere ripercussioni sul modo in cui altre funzionalità logiche o strutture dati devono essere trasformate o cancellate.

Si possono distinguere tre casi:

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità verranno contate in PF le funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica dei requisiti, se questa avviene nella fase di analisi e rientra nel volume di PF delle funzionalità previste indipendentemente dall'entità del cambiamento, non sarà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo;
- nel caso di requisiti nuovi, ma cancellati in corso di progetto, verranno riconosciuti i PF ottenuti utilizzando la seguente formula:

$PF \text{ riconosciuti} = PF \text{ del requisito cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione secondo le tabelle riportate

Per gli sviluppi di tipo gestionale :

Fase	Impegno ¹¹	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

¹¹ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di vita.

Per gli sviluppi di tipo conoscitivo:

Fase	Impegno ¹²	Avanzamento cumulativo
Definizione	25%	25%
Progettazione	25%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Nel corso della fase di definizione il cambiamento dei requisiti è considerato fisiologico.

5.3.2 Rilievi

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

Quindi possono essere emessi rilievi oltre che per i casi contemplati nell'Appendice 5 anche per qualunque altra non conformità ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale e tutti i suoi allegati.

Essi consistono di comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono un avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 5 nonché ad altri meccanismi sanzionatori così come determinato nel contratto.

I rilievi possono venire emessi dal Direttore dell'Esecuzione (DDE), dai responsabili di progetto e/o di servizio e/o da strutture del Committente preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura, e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo.

Si sottolinea che ai fini della rilevazione degli indicatori di qualità i rilievi verranno riferiti e conteggiati a livello di obiettivo, area applicativa e di fornitura.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro **3 giorni lavorativi** dall'emissione della nota di rilievo. Trascorso tale termine il rilievo non è più annullabile.

5.3.3 Pianificazione e Consuntivazione

5.3.3.1 Piano di Lavoro

Il Fornitore dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornata la pianificazione di tutte le attività, con la seguente articolazione:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

- piano di lavoro generale comprensivo della pianificazione delle attività di carattere generale (ad esempio: pianificazione delle attività di assicurazione della qualità), del piano di subentro di inizio fornitura e piano di trasferimento di know how;
- piano di lavoro per i servizi a carattere continuativo che si estrinsecherà in un piano per ogni **area applicativa/servizio** tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso e di reperibilità;
- piano di lavoro obiettivo per le attività a carattere progettuale;
- eventuali piani di lavoro obiettivo per le soluzioni e migliorie offerte in sede di gara.

Il Fornitore dovrà indicare, nei Piani di Lavoro per l' AFe o per ABe, le attività previste. In particolare: Prodotti Servizio, esecuzione preventiva di procedure legate al calendario amministrativo o di procedure particolarmente critiche, affiancamento agli utenti ed in generale qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse.

Per ogni obiettivo il Fornitore dovrà produrre un Piano di Lavoro specifico in cui la durata delle singole attività elementari non può superare di norma le **2 settimane solari**; nel caso di attività la cui durata sia superiore alle 2 settimane, in ogni modo, dovranno essere previste **milestone** intermedie con indicazione dei prodotti attesi, anche semilavorati.

A fronte di ripianificazioni autorizzate dalla Committente, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano di lavoro.

Qualsiasi pianificazione verrà approvata con le tempistiche previste nel paragrafo 5.4.3. sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modificano il piano concordato e ad inviare una **ripianificazione** delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro in seguito ad uno o più rilievi emessi su prodotti di fase.

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

¹² Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di vita.

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

A livello aggregato, secondo criteri da definire congiuntamente a inizio lavori, potrà essere richiesta la predisposizione ed il mantenimento di piani riepilogativi di sintesi che permettano una vista integrata d'insieme di un set definito di servizi ed obiettivi.

5.3.3.2 Stato Avanzamento Lavori

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

5.3.3.3 Consuntivazione

Fatta salva la possibilità di concordare con il fornitore modalità alternative certificate per mezzo di apposito verbale, la consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nella sezione Stato Avanzamento Lavori di ciascun Piano di lavoro relativamente a ciascuna area applicativa e ciascun servizio.

Il piano di lavoro per i servizi di carattere continuativo deve essere corredato dal Rendiconto Risorse. La Committente si riserva di chiedere un dettaglio di tale consuntivo distinto per le attività prestate in servizio esteso ed in reperibilità.

La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere evidenziata sia nei singoli piani di obiettivo sia nel piano riepilogativo evidenziando le fasi chiuse e riportando gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

5.3.4 **Addestramento ad Inizio Fornitura**

A partire dalla data di stipula del contratto la Committente può consentire al Fornitore di usufruire di addestramento per un periodo massimo di 45 giorni, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione condotta dal Fornitore uscente. Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente. Il Fornitore dovrà in ogni caso essere in grado di prendere in carico i servizi anche in assenza di affiancamento con il Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con la Committente, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. La Committente garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia della Committente stessa che di terzi da essa designati.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo per le attività e i servizi oggetto della presa in carico.

5.3.5 Comunicazione Formale

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione dell'opportuno referente del Committente (Direttore dell' Esecuzione - DDE), responsabile di progetto e/o di servizio, responsabile di area applicativa, monitore, responsabile del procedimento, ecc.). La consegna dei supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) di fornitura va effettuata accompagnandola da una comunicazione scritta al responsabile di progetto della Committente (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'allegato).

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

5.4 Prodotti della Fornitura

5.4.1 Elenco dei Prodotti

I prodotti di fornitura previsti dai cicli di vita sono descritti in Appendice 6 che contiene anche i riferimenti agli standard della Committente. In assenza di standard della Committente il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della Qualità generale un proprio modello sottoposto ad approvazione della Committente.

Le tabelle che seguono riportano i prodotti della fornitura, adottati per le attività svolte in modalità progettuale sia in ambito gestionale che in quello data warehouse.

La colonna "ambito" esprime la copertura del documento:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

- nel caso di documento riferito all'area applicativa esso dovrà essere mantenuto aggiornato al rilascio di qualsiasi intervento relativo all'area applicativa stessa indipendentemente dal ciclo di vita adottato, tale documento sarà pertanto unico per Area applicativa e verrà aggiornato di volta in volta;
- nel caso di documento riferito ad una applicazione di una area applicativa esso dovrà essere mantenuto aggiornato al rilascio di qualsiasi intervento relativo all'applicazione indipendentemente dal ciclo di vita adottato, tale documento sarà pertanto unico per applicazione e verrà aggiornato di volta in volta;
- nel caso di documento riferito al singolo obiettivo, esso verrà prodotto ed aggiornato durante il ciclo di vita dell'obiettivo stesso ed i suoi contenuti dovranno essere integrati, organici e congrui con i contenuti degli altri prodotti di area o applicazione previsti dal ciclo di vita utilizzato.

Tabella ambito gestionale

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Prodotti	Ambito di riferimento	Ciclo di vita completo con Definizione e Ciclo di Vita completo senza Definizione ¹³	Ciclo di vita ridotto	Ciclo di vita a fase unica
Piano di Lavoro dell'Obiettivo	Obiettivo	SI	SI	SI
Piano della Qualità dell'Obiettivo	Obiettivo	Eventuale	Eventuale	Eventuale
Specifiche Requisiti	Obiettivo	SI	SI	SI ¹⁴
Specifiche dell'intervento	Obiettivo ¹⁵	n.a	SI	SI ¹⁶
Specifiche funzionali	Applicazione	SI	SI ¹⁷	SI ¹⁸
Prototipo	Obiettivo	SI	NO	NO
Piano di test	Applicazione	SI	SI	SI
Script di Test automatici e codice di test e collaudo	Obiettivo ¹⁹	SI	SI	NO ²⁰
Campione tecnico	Obiettivo	SI	Su richiesta	NO
Codice sorgente	Obiettivo	SI	SI	SI
Software di corredo al codice sorgente	Obiettivo	SI	SI	SI
Manuale utente	Applicazione	SI	SI	SI
Documento di sintesi	Area Applicativa	SI	SI	SI
Manuale di gestione applicazione	Applicazione 21	SI	SI	SI
Manuale di gestione server	Area Applicativa	SI	SI	SI
Manuale operativo batch/DTS	Applicazione 22	SI	SI	SI
Modello concettuale dati	Applicazione 23	SI	SI	SI
Disegno di dettaglio	Applicazione 24	SI	NO ²⁵	SI

¹³ In caso di Cicli di vita senza Definizione, i prodotti di tale fase sono in carico al Committente

¹⁴ Sotto forma di verbale riunione eventualmente aggiornato in maniera incrementale

¹⁵ Deve aggiornare comunque il documento di Specifiche Funzionali ed il documento di disegno di dettaglio

¹⁶ Sotto forma di verbale aggiornato in maniera incrementale

¹⁷ Il documento deve essere previsto nella fase di documentazione

¹⁸ Il documento deve essere previsto nella fase di documentazione

¹⁹ Con l'obbligo di mantenere ed utilizzare eventuali script di test preesistenti per l'applicazione

²⁰ Solo gli script di test e collaudo se necessari

²¹ Per Area Applicativa se applicazioni funzionalmente interdipendenti o su richiesta Consip

²² Per Area Applicativa se applicazioni funzionalmente interdipendenti o su richiesta Consip

²³ Per Area Applicativa se applicazioni funzionalmente interdipendenti o su richiesta Consip

²⁴ Per Area Applicativa se applicazioni funzionalmente interdipendenti o su richiesta Consip

²⁵ Deve aggiornare comunque il documento di Specifiche Funzionali ed il documento di disegno di dettaglio

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Prodotti	Ambito di riferimento	Ciclo di vita completo con Definizione e Ciclo di Vita completo senza Definizione ¹³	Ciclo di vita ridotto	Ciclo di vita a fase unica
Lista oggetti software	Obiettivo	SI	SI	SI
Conteggio PF	Obiettivo	SI	SI	SI
Piano di adeguamento degli ambienti	Obiettivo	SI	SI	SI
Rapporto Indicatori di Qualità Obiettivo	Obiettivo	SI	SI	SI

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Tabella ambito data warehouse e BI

Prodotti	Ambito di riferimento	Ciclo di vita Completo con Definizione e Ciclo di Vita Completo senza Definizione ²⁶	Ciclo di vita ridotto	Ciclo di vita a fase unica
Piano di Lavoro dell'Obiettivo	Obiettivo	SI	SI	SI ²⁷
Piano della Qualità dell'Obiettivo	Obiettivo	Eventuale	Eventuale	Eventuale
Specifiche Requisiti	Obiettivo	SI	SI	SI ²⁷
Specifiche di progettazione	Obiettivo	SI	SI	NO
Specifiche funzionali	Applicazione	NO	NO	NO
Prototipo	Obiettivo	SI	Su richiesta	Su richiesta
Piano di test	Applicazione	SI	SI	SI
Codice sorgente	Obiettivo	SI	SI	SI
Manuale utente	Applicazione	SI	SI	SI
Documento di sintesi	Area Applicativa	SI	SI	SI
Manuale di gestione applicazione	Applicazione ²⁸	SI	SI	SI
Manuale di gestione server	Area Applicativa	SI	SI	SI
Manuale operativo batch/DTS	Applicazione ²⁹	SI	SI	SI
Modello concettuale dati	Applicazione ³⁰	SI	SI	NO
Lista oggetti software	Obiettivo	SI	SI	SI
Conteggio PF	Obiettivo	SI	SI	SI
Piano di adeguamento degli ambienti	Obiettivo	SI	SI	NO
Rapporto Indicatori di Qualità Obiettivo	Obiettivo	SI	SI	SI

La tabella ha valore indicativo e non è esaustiva nella casistica. Eventuali altri prodotti potranno essere previsti e concordati di volta in volta, a seconda delle specifiche esigenze dell'Obiettivo. In caso di manutenzione adeguativa, in aggiunta o sostituzione dei documenti previsti in tabella, potranno servire, ad esempio:

- analisi di impatto;
- analisi di performance;

²⁶ In caso di Cicli di vita senza Definizione, i prodotti di tale fase sono in carico al Committente

²⁷ Sotto forma di verbale riunione eventualmente aggiornato in maniera incrementale

²⁸ Per Area Applicativa se applicazioni funzionalmente interdipendenti o su richiesta Consip

²⁹ Per Area Applicativa se applicazioni funzionalmente interdipendenti o su richiesta Consip

³⁰ Per Area Applicativa se applicazioni funzionalmente interdipendenti o su richiesta Consip

Classificazione del documento: Consip Public

- studi comparativi.

La Committente si riserva di aggiornare il formalismo attuale e il contenuto dei prodotti descritti nell'Appendice 6, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Verranno concordate di volta in volta le modalità di adozione dei nuovi standard, per gli Obiettivi in corso e per quelli a venire, nei casi in cui l'aggiornamento comporti un particolare onere per il Fornitore.

5.4.2 Modalità di Consegna dei Prodotti

5.4.2.1 Consegna dei prodotti software

Il software relativo ad architetture in ambiente distribuito, ove applicabile, deve essere consegnato tramite l'implementazione della soluzione di Configuration Management Applicativo che sarà definita ed implementata dal fornitore del Lotto 1, fermo restando l'obbligo del Fornitore del lotto 2 e del lotto 3 di mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software.

La Committente si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/ottico.

In caso di indisponibilità applicazioni della soluzione di Configuration Management (es. il servizio di Manutenzione Correttiva del fornitore non risiede presso la sede della Committente /Amministrazione) verranno concordate con la Committente le modalità di consegna ed in questo caso, specificatamente per gli interventi di manutenzione correttiva, la data di consegna sarà la data di chiusura dell'intervento da parte del fornitore sullo strumento di supporto alle attività di gestione.

Quanto sopra previsto non esclude in alcun modo l'obbligo del Fornitore di accompagnare la consegna di oggetti software con il documento di lista oggetti software (LOS) completa di tutte le informazioni necessarie alla Committente per la gestione della configurazione.

Per quanto concerne il software di test ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc..) il Fornitore è tenuto alla loro consegna ed a rilasciare gli oggetti negli ambienti per il collaudo e la certificazione messi a disposizione dalla Committente secondo le modalità da definire con il capo progetto Consip e, li dove richiesto, con il Laboratorio di certificazione RGS e con le strutture delle altre Amministrazioni committenti. Tali modalità verranno descritte nel documento "piano di test".

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Per le modalità di utilizzo degli strumenti aziendali della Committente si rimanda a quanto riportato in premessa.

5.4.2.2 Consegna di documentazione

Il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo dei sistemi della Committente che saranno comunicati alla stipula.

La documentazione dovrà essere in formato nativo firmata digitalmente (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...) e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

Nel caso non fosse possibile i sistemi della Committente, le consegne saranno effettuate tramite e-mail o tramite opportuno supporto digitale (cd, dvd, etc) 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 è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti (vedi ad es. documento piano di test).

5.4.2.3 Assenza di Virus

Tutti i prodotti consegnati dovranno essere esenti da virus. La Committente si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

5.4.3 Vincoli Temporalì sulle Consegne

5.4.3.1 Piani della Qualità

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere consegnato entro **20 giorni lavorativi** dalla data di stipula. Gli eventuali Piani della Qualità specifici per singolo Obiettivo dovranno essere consegnati in fase di Definizione, fatti salvi diversi accordi fra le parti da formalizzarsi con apposito verbale.

Nel caso in cui la Committente formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani della Qualità sia Generale che di Obiettivo, i documenti aggiornati dovranno essere consegnati entro **10 giorni lavorativi** dalla formalizzazione dei rilievi.

5.4.3.2 Piani di Lavoro

Il Piano di Lavoro generale comprensivo del piano di subentro dovrà essere consegnato entro **10 giorni lavorativi** dalla data di stipula del contratto.

Tale piano dovrà includere, relativamente ai servizi continuativi, le modalità e la tempistica di installazione delle postazioni a carico del Fornitore, disponibilità strumenti del personale in reperibilità, organizzazione, formalizzazione procedure e staffatura dei servizi stessi in termini di profili professionali, certificazioni e percentuali di impiego.

Per le attività svolte in modalità progettuale il Piano di Lavoro dell'obiettivo dovrà essere consegnato entro la fase di Definizione o secondo quanto previsto dal ciclo di vita adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Dovrà contenere, in fase di Definizione, l'indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare sull'Obiettivo con riferimento ai curriculum vitae (CV) consegnati, alla figura professionale, alla % stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro che dovrà essere approvato dalla Committente.

Per le attività legate alle eventuali soluzioni e migliorie offerte in sede di gara dovrà essere predisposto un Piano di Lavoro obiettivo con le stesse modalità già definite per il piano di lavoro delle attività da effettuare in modalità progettuale.

Fatta salva la possibilità di concordare con il fornitore modalità alternative certificate per mezzo di apposito verbale, mensilmente entro 5 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro generale ove applicabile, lo Stato Avanzamento dei piani di lavoro per obiettivo

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

ed i Piani di Lavoro per i servizi a carattere continuativo, con particolare cura alla pianificazione delle attività relative ai servizi di gestione (AFe e ABe) del mese di riferimento, predisporre la sezione Stato avanzamento lavori del mese in chiusura (per area ed attività), aggiornare la sezione delle certificazioni richieste in sede di partecipazione alla gara. I piani così aggiornati sono soggetti all'approvazione da parte della Committente, unitamente al Rendiconto Risorse. Inoltre si sottolinea che per qualunque ripianificazione dovrà essere riconsegnato il piano di lavoro interessato entro il termine di **5 giorni lavorativi** dalla ripianificazione stessa.

Qualora richiesto dalla Committente, il Fornitore dovrà consegnare il Piano di Lavoro generale comprensivo del piano di trasferimento di know how entro **5 giorni lavorativi**.

Ogni scostamento rispetto al piano deve essere comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore.

Il relativo Piano di Lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con la Committente, dovrà essere riconsegnato entro **5 giorni lavorativi** dal relativo verbale.

5.4.3.3 Prodotti di Fase

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di vita adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono ad eccezione, ad esempio, di:

- i manuali di gestione, le procedure di definizione e caricamento delle tabelle, il documento di supporto alle attività di trasferimento ed installazione in ambiente di collaudo, ed in genere ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, dovranno essere consegnati almeno **5 giorni lavorativi** prima della fine della fase di realizzazione;
- il Piano di adeguamento degli ambienti (sezione di esercizio) dovrà essere allegato, alla richiesta di cambiamento da far pervenire alle strutture tecniche(RFC-request for change), almeno **5 giorni lavorativi** prima della fine della fase di collaudo;
- il campione tecnico, quando previsto, dovrà essere consegnato all'interno della fase di disegno, in data da concordare, in quanto sia il disegno di dettaglio che la casistica di test dipendono dai riscontri fatti a fronte del campione tecnico stesso.

La tempificazione della consegna dei prodotti di fase sarà riportata nel Piano di Lavoro.

5.4.3.4 Rapporto indicatori di qualità di obiettivo, di area applicativa e di fornitura

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Trimestralmente, entro **10 giorni lavorativi** dalla fine del trimestre di riferimento, in ottemperanza di quanto previsto nel piano di qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di qualità della fornitura ed il Rapporto Indicatori di qualità di area applicativa.

Fatta salva la possibilità di concordare con il fornitore modalità alternative certificate per mezzo di apposito verbale, per ciascun obiettivo e per ciascuna fase, in ottemperanza di quanto previsto nel piano di qualità, devono essere rilevati i dati necessari all'elaborazione del documento Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo che dovrà essere consegnato, in forma incrementale, almeno al termine della fase di realizzazione. Per i conoscitivi, in caso di processi ciclici, il termine della fase si riferisce all'ultimo ciclo. Inoltre il Rapporto di Indicatori di qualità di obiettivo deve esser consegnato entro **5 giorni lavorativi** dal termine del periodo di avvio in esercizio.

La Committente si riserva di richiedere la consegna del rapporto anche in fasi diverse da quelle specificate. In tal caso il documento dovrà essere consegnato entro **5 giorni lavorativi** dalla richiesta.

5.4.3.5 Utilizzo (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase)

Il Fornitore è tenuto a consegnare i prodotti di fase e tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo dei sistemi della Committente.

Nel caso non fosse possibile pubblicare su tali sistemi, le consegne saranno effettuate tramite e-mail o tramite opportuno supporto digitale (cd, dvd, etc) contenente la documentazione in formato nativo, firmata digitalmente, accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo; l'eventuale mancata consegna/pubblicazione equivale alla mancata consegna del prodotto ai fini della misurazione degli indicatori di qualità.

5.4.4 Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo

5.4.4.1 Applicazioni già esistenti

In caso di interventi di sviluppo o manutenzione (evolutiva, adeguativa, correttiva e piccoli interventi) su software già esistente ad inizio fornitura, a prescindere dalla tipologia di intervento e dal ciclo di vita adottato, si procederà al seguente modo:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

- nel caso di presenza di documentazione già esistente e redatta secondo quanto previsto per gli ambiti di riferimento riportati in tabella al paragrafo 5.4.1, deve essere previsto almeno l'aggiornamento della documentazione preesistente impattata dalla modifica.
- nel caso di presenza di documentazione ma non redatta secondo quanto previsto per gli ambiti di riferimento riportati in tabella al paragrafo 5.4.1, deve essere prevista la predisposizione della documentazione secondo quanto previsto nel medesimo paragrafo a partire dalla quale saranno effettuati tutti gli aggiornamenti relativi a eventuali interventi successivi.

La modifica della restante documentazione, o di corredi documentali strutturati diversamente da quanto elencato, sarà effettuata secondo modalità da concordare di volta in volta nel piano di qualità dell'Obiettivo e da pianificare nel Piano di Lavoro, anche in funzione delle specificità dei singoli interventi.

5.4.4.2 Nuove Applicazioni

Lo sviluppo e la manutenzione per applicazioni nuove o completamente ristrutturate all'interno della fornitura, comportano la redazione e l'aggiornamento di tutta la documentazione a corredo e non solamente dei documenti citati sopra.

5.4.4.3 Modalità di Aggiornamento

La documentazione prodotta secondo quanto previsto nel paragrafo 5.4.1 dovrà essere riconsegnata aggiornata a livello di intero documento o intera area, e non per le sole parti variate in conseguenza del singolo Obiettivo, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

Le possibili variazioni in corso d'opera all'interno di un Obiettivo comportano anche l'aggiornamento della documentazione eventualmente già consegnata, di modo che alla fine del ciclo l'intero corredo documentale sia completo, omogeneo e coerente a prescindere dalle vicende progettuali trascorse.

5.4.5 **Inventario Applicativo in Punti Funzione**

Ogni intervento sul parco applicativo, qualora generi una modifica alla dimensione in Punti Funzione della baseline presente nell'Inventario Applicativo, deve prevedere al suo termine l'aggiornamento della baseline stessa secondo le modalità descritte per l'alimentazione dello strumento applicativo (In.F.Ap.), la cui documentazione sarà resa disponibile all'atto della stipula come già indicato in premessa, o altra modalità equivalente.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

5.5 Assicurazione Qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- 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 e dai Piani della Qualità dei singoli Obiettivi approvati e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

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

Il Piano della Qualità Obiettivo non dovrà essere prodotto se non esistono specificità dell'Obiettivo o deroghe a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale, mentre le attività di tipo continuativo saranno disciplinate nel Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 6 e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

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

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo saranno sottoposti all'approvazione della Committente.

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

5.5.1 Classe di Rischio

La classe di rischio di una applicazione o di un Obiettivo è definita come segue:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

- **Classe A:** l'applicazione o l'Obiettivo sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o penali connesse alla importanza economica di dati elaborati ed al loro potenziale impatto sull'esterno. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni gravi e diffusi verso terzi oppure causare una consistente perdita di immagine dell'Amministrazione e di fiducia verso i servizi da essa offerti ad altre Amministrazioni e verso l'esterno;
- **Classe B:** l'applicazione o l'Obiettivo implicano limitate responsabilità civili e/o penali in caso di malfunzionamenti, pur trattando dati rilevanti economicamente e/o informazioni riservate. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni e/o una certa perdita di immagine;
- **Classe C:** l'applicazione o l'Obiettivo implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

5.6 Trasferimento di Know How

L'attività di trasferimento di know-how, rientrante nei servizi di Supporto Specialistico e ABe per il Lotto 1 e nel servizio di AFe per i Lotti 2 e 3, richiede l'attivazione di un obiettivo ad hoc su richiesta della Committente e potrà essere attivato sia durante la fornitura sia al termine della stessa. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente ad un'area o ad una o più applicazioni, ecc.

Nel caso del trasferimento a fine fornitura del know-how acquisito nel corso della durata contrattuale, verranno attivati tanti obiettivi per quante sono le aree applicative, con un unico piano di qualità ad hoc, vista la specificità dell'oggetto che esporrà la metodologia che il Fornitore intende applicare.

Il Fornitore proporrà la miglior soluzione per garantire il completo passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, funzionali e tecniche) alla Committente od a terzi da essa designati nei tempi fissati dalla Committente e comunque non superiori a 2 mesi e nominerà un program manager responsabile della predisposizione di un Piano di Lavoro garante del coordinamento tra i vari obiettivi, dell'efficacia ed efficienza della soluzione proposta.

Tale piano dovrà contenere obbligatoriamente le seguenti fasi/ documenti:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura, dei processi di riferimento, dell'architettura generale del sistema nonché delle architetture di ogni singola area applicativa e/o applicazione;
- estrazione, verifica e consegna di tutti gli oggetti software al fine di permettere la predisposizione di un ambiente operativo parallelo;
- estrazione, verifica e consegna di tutti i documenti previsti dal presente contratto;
- predisposizione di quadri di sintesi architetture e funzionali di livello superiore al documento di sintesi;
- predisposizione di questionari e sessioni di domande/risposte per verificare il grado di apprendimento sia sugli ambienti tecnologici, sia funzionali e tecnici;
- presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio/area applicativa con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;
- presentazione e messa a disposizione del Knowledge Base Management System in uso dai team che compongono il servizio di Assistenza Front end;
- presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse richieste per la predisposizione della test factory.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Inoltre il Fornitore dovrà affiancare il personale indicato dalla Committente nell'operatività quotidiana relativa ai servizi di Manutenzione Correttiva e AFe; la responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore.

Il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dalla Committente qualora il servizio di Manutenzione Correttiva sia espletato presso le proprie sedi.

Non sarà contenuto del trasferimento di know-how l'aggiornamento della documentazione di area e o di applicazione (documenti di sintesi, manuali utente, manuali di gestione, analisi dei requisiti, documento di progettazione , piani di test.....) che sono prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura. Nel caso in cui uno o più di detti documenti non fosse totalmente allineato, è cura del Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo, riconsegnare i documenti prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how pena l'emissione di un rilievo sulla fornitura per ciascun documento/prodotto non allineato rilevato. Tali considerazioni valgono anche per gli oggetti software la cui configurazione è gestita dal Fornitore e per il software di test.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

5.7 Garanzia

Tutto il software sviluppato/modificato deve essere consegnato privo di anomalie. Qualora eccezionalmente venissero riscontrati difetti si precisa che: durante il periodo di erogazione dei servizi (primi 48 mesi) il fornitore è tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti su tutto il software sviluppato e/o modificato secondo le modalità definite per il servizio di manutenzione correttiva.

Durante il periodo di garanzia il fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti sul software sviluppato e/o modificato nel corso dei 12 mesi precedenti al termine del periodo di erogazione dei servizi, secondo le modalità definite per il servizio di manutenzione correttiva.

Tale obbligo vale anche nel caso di risoluzione anticipata o recesso del contratto relativamente agli ultimi 12 mesi di erogazione dei servizi.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

6 DIREZIONE LAVORI

6.1 Modalità di Approvazione dei Prodotti

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica interromperà il termine per l'approvazione. I prodotti di fase soggetti al rilievo dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo **5 giorni lavorativi**.

Per gli obiettivi per i quali non è applicabile il collaudo si procederà all'approvazione dei deliverables attraverso la lettera di accettazione. Anche in questo caso valgono le modalità ed i tempi specificati sopra.

6.1.1 Piani della Qualità

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

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere concordato con i responsabili della Committente, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente.

In caso di non approvazione si rimanda agli obblighi previsti nelle norme contrattuali.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001 non risolva le osservazioni notificate dalla Committente, questa si riserva di effettuare un'apposita segnalazione al SINCERT.

L'approvazione del Piano della Qualità generale non implica approvazione dei Piani della Qualità Obiettivo, che saranno oggetto di valutazione singola all'interno degli Obiettivi di pertinenza.

6.1.2 Piani di Lavoro

La Committente dovrà approvare tutti i Piani di Lavoro di cui al paragrafo 5.3.3.1. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

Il piano di lavoro generale deve essere approvato dalla Committente **entro la data di inizio attività**.

Dopo la prima approvazione, sarà cura del Fornitore comunicare tempestivamente e concordare ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente il relativo Piano di Lavoro secondo i vincoli temporali di cui al paragrafo 5.4.3.2. I Piani di Lavoro così aggiornati dovranno essere approvati dalla Committente anche sottoforma di verbale.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

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

6.1.3 Prodotti di Fase

Per procedere all'approvazione, quando prevista, dei prodotti relativi alle fasi delle attività progettuali, la Committente si riserva almeno **10 giorni lavorativi** (5 nel caso di ciclo ridotto) dalla consegna. L'approvazione sarà effettuata attraverso comunicazione formale. Non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

Qualora sia prevista l'approvazione anche da parte degli utenti dell'Amministrazione, la Committente si riserva almeno **20 giorni lavorativi** (10 nel caso di ciclo ridotto).

Nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti, questi potranno essere approvati singolarmente, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase.

I rapporti sugli indicatori di qualità non sono soggetti ad approvazione; tuttavia qualora siano riscontrate anomalie si procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro **5 giorni lavorativi** dalla data di emissione della lettera di rilievo.

6.2 Valutazione risorse

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

A tal fine il Fornitore, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone alla Committente per la valutazione i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, secondo il template di Curriculum previsto nell'Appendice 6 del presente capitolato.

Deve essere presentato almeno un CV per ogni figura professionale richiesta da impiegare nella fornitura.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Per l'accettazione del personale proposto, la Committente si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, la Committente procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire, seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto.

6.3 Indici di prestazione

Nella fornitura sono fissati specifici indici di prestazione cui è legata una quota del corrispettivo maturato.

Essi sono legati di volta in volta al raggiungimento delle soglie previste per uno o più indicatori di qualità.

Nell'Appendice 5 sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indicatori di qualità cui è legato l'indice di prestazione e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al raggiungimento dell'indice stesso.

Per alcuni indici di prestazione, la “% Quota” si intende maturata con il contemporaneo raggiungimento dei valori di soglia degli indicatori di qualità ai quali sono correlati.

In altri termini, il mancato raggiungimento del previsto valore di soglia anche di un solo Indicatore di qualità comporterà il mancato raggiungimento dell'Indice di prestazione correlato. Ciò avrà efficacia per il complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento.

Nel caso in cui il Fornitore in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia, siano essi legati ad indicatori di qualità generale che ai livelli di servizio, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità. In tal caso i “valori di raggiungimento indice” degli indici di prestazione saranno adeguati a tale nuovo profilo.

6.4 Customer Satisfaction

Il Committente supportato dal Fornitore effettuerà con frequenza annuale una rilevazione di Customer Satisfaction per i servizi oggetto della fornitura. Il Committente individuerà fra le sue risorse beneficiarie del contratto/lotto i Responsabili di Progetto fruitori dei servizi; le modalità operative per l'esecuzione della Customer Satisfaction saranno approvate dal Committente sulla base di una proposta avanzata dal Fornitore anche tenendo conto di quanto proposto dallo stesso in sede di offerta tecnica qualora la soluzione sia

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

ritenuta rispondente alle esigenze della fornitura. I risultati della Customer Satisfaction dovranno essere elaborati e consegnati dal Fornitore entro 15 giorni dalla fine dell'attività di rilevazione.

I risultati della rilevazione saranno utilizzati per la misurazione dell'indicatore di qualità SDCO- Soddisfazione del Committente.

6.5 Monitoraggio

La Committente si riserva di procedere al monitoraggio previsto dall'art.13 comma 2 del decreto legislativo n.39/93 secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla circolare AIPA/CR/38 del 28 dicembre 2001 nei riguardi del Fornitore anche qualora non ricorrano i limiti di cui alla citata circolare.

Il Fornitore si impegna a fornire alla Committente tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla Committente o da soggetto da essa incaricato. Il Fornitore si impegna a inviare alla Committente la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica. Inoltre il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche anche ispettive effettuate dalla Committente tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2008.

La Committente si riserva di effettuare controlli sulla qualità del software prodotto; si riserva inoltre di verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso il Fornitore deve essere disponibile ad incontri/visite del personale della Committente o personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento della produzione del software, del test, dell'effettivo utilizzo del mix di figure professionali offerte rispetto a quelle previste contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

6.5.1 Processo di controllo

La Committente effettuerà nel corso della durata contrattuale un controllo periodico sugli scostamenti tra preventivo e consuntivo basandosi sulle previsioni delle singole aree.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

7 VERIFICHE – ACCETTAZIONI - COLLAUDI

7.1 Verifiche di conformità

Ove previsto contrattualmente, il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale), procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica il Direttore di Esecuzione ne darà comunicazione formale al Fornitore.

Per il dettaglio del processo si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

7.2 Accettazione/approvazione prodotti della fornitura

Come dettagliatamente indicato nell'appendice "Cicli e prodotti" tutti i prodotti della fornitura saranno sottoposti ad Accettazione/Approvazione/Valutazione per verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti e alle specifiche richiesti.

Le anomalie, intese come malfunzionamenti, disallineamenti, non corrispondenza agli standard, dovranno essere tempestivamente risolte dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dalla Committente o dal Capitolato Tecnico e relative appendici. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

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

In caso di 2 sospensioni sul medesimo obiettivo la Committente si riserva, la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore. In tal senso verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il verbale/lettera di mancata accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità in cui l'addebito verrà contestato al Fornitore e gli

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

acconti eventualmente versati dalla committente al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.

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

7.3 Collaudo tecnico funzionale degli obiettivi realizzativi

Il collaudo del sistema rilasciato da ciascun obiettivo realizzativo, sarà svolto dalla Committente/Amministrazione nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del Fornitore. Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

L'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti (collaudo) della Committente e/o dell'Amministrazione, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati dalla Committente.

Per la fase progettuale di Collaudo l'attore responsabile è il Committente o terzi da esso delegati.

Qualora la Committente/Amministrazione riscontri che casi di test dichiarati positivi dal Fornitore falliscano durante il collaudo della Committente, il Fornitore dovrà motivare la situazione ed in ogni caso verrà applicata l'azione contrattuale indicata dell'Appendice 5 del presente documento.

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare alla Committente il supporto come descritto al paragrafo 4.1.1. che costituisce parte integrante dell'intervento progettuale. Allo stesso modo, per quanto riguarda l'area MEF, costituisce parte integrante dell'intervento progettuale l'esecuzione di test di certificazione, effettuati presso il Laboratorio di certificazione RGS, mentre per le altre aree applicative e/o le altre Amministrazioni committenti la certificazione verrà rilasciata dalle strutture di loro pertinenza, a garanzia: dell'aderenza agli standard, della compatibilità alle piattaforme di riferimento delle postazioni utente, della compatibilità con le altre applicazioni che condividono la stessa rete e lo stesso parco clienti. A conclusione dell'attività verrà redatto un verbale condiviso e controfirmato dagli attori coinvolti.

La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento escludendo l'eventuale periodo di predisposizione dell'ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

La fase di collaudo verrà pianificata dalla Committente in accordo con il Fornitore a partire dal Piano dei test prodotto dal Fornitore cui potranno essere aggiunti ulteriori casi di test definiti dallo stesso Committente. Le anomalie, malfunzionamenti e difformità con la documentazione dovranno essere tempestivamente risolti dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività di collaudo, entro comunque i tempi definiti dall'Appendice "Livelli di servizio" e/o dalla Committente. Eventuali ritardi nella risoluzione dei malfunzionamenti comporteranno l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

Nel caso in cui le anomalie, malfunzionamenti, difformità o i ritardi nella risoluzione degli stessi, a giudizio della Committente, siano tali da non consentire lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo, quest'ultimo verrà dichiarato sospeso e l'eventuale slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti sottoposti a collaudo dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Committente.

La ripresa del collaudo decorrerà dalla consegna della versione corretta dei prodotti: in nessun caso potrà essere ripianificata la fine della fase di collaudo e quindi eventuali ritardi rispetto alla pianificazione precedente sono imputabili al Fornitore e evidenziati nell'indicatore di qualità corrispondente.

In caso di 2 sospensioni del collaudo sul medesimo obiettivo la Committente si riserva, di dichiarare il collaudo terminato con esito negativo per inadempimento del Fornitore, compilando apposito verbale di chiusura collaudo. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità in cui l'addebito verrà contestato al Fornitore e gli acconti eventualmente versati dalla committente al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.

In caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto e sottoscritto dalla Committente la lettera di accettazione, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

8 INDICATORI DI QUALITÀ

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 5.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti e accettati dalla Committente, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo a discrezione della Committente.

Si precisa che il mancato rispetto del valore di soglia degli indicatori aggiuntivi proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati dal Committente, comporterà l'emissione di un rilievo (di obiettivo, di area applicativa o di fornitura).

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità relativi ai servizi di AFe e ABe dovrà tenere conto dell'orario di servizio, dell'orario esteso e degli interventi effettuati in reperibilità. Il non rispetto delle indicazioni sopra riportate costituirà rilievo della fornitura.

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato dal Committente.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report (trimestrali e al termine dell'obiettivo).

8.1 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato dal 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, in ogni caso, sarà in capo al Committente la possibilità di modificare gli indicatori oggetto di riesame

La Committente ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

8.2 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali e per la tracciatura dell'andamento della gestione in corso d'opera il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Il Fornitore è tenuto ad alimentare, nei tempi e nei modi indicati dalla Committente, gli strumenti di analisi e tracciatura dei livelli di servizio che la Committente indicherà.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione, evoluzione e gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze, della Corte dei conti e della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ID 1314
ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Documento firmato digitalmente dal Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA