

ALLEGATO 5 CAPITOLATO TECNICO

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE, GESTIONE, SUPPORTO
SPECIALISTICO, ASSISTENZA AGLI UTENTI E HOSTING DEL SISTEMA
INFORMATIVO DELL’AIFA - ID 1635



INDICE

| | |
|---|-----------|
| 1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA | 4 |
| 2. INTRODUZIONE | 7 |
| 3. PREMESSA | 7 |
| 4. SCENARIO DI RIFERIMENTO | 8 |
| 4.1. La Mission | 8 |
| 4.2. Come opera l'AIFA | 8 |
| 4.3. Le aree di intervento dell'Agenzia | 8 |
| 4.4. Le commissioni che operano presso l'AIFA | 10 |
| 4.5. La comunicazione rivolta all'esterno | 10 |
| 4.6. Gli strumenti per il monitoraggio | 11 |
| 4.7. L'AIFA in Europa e nel Mondo | 11 |
| 5. OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA | 12 |
| 5.1. Oggetto | 12 |
| 5.2. Durata | 12 |
| 5.3. Definizione della fornitura | 12 |
| 5.3.1. Servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva | 13 |
| 5.3.2. Servizi di manutenzione adeguativa | 16 |
| 5.3.3. Servizi di manutenzione correttiva | 17 |
| 5.3.4. Servizi di gestione applicativa | 20 |
| 5.3.5. Servizi di supporto specialistico | 29 |
| 5.3.6. Servizio di formazione | 32 |
| 5.3.7. Servizio di Hosting dei sistemi | 33 |
| 5.4. Composizione dei gruppi di lavoro | 39 |
| 5.5. Certificazioni richieste | 42 |
| 5.6. Dimensionamento | 43 |
| 5.7. Valutazione delle dimensioni dei task/progetti | 48 |
| 5.7.1. Task/progetti misurati in Punti Funzione | 48 |
| 5.7.2. Task/Progetti misurati in Giorni Persona | 49 |
| 5.7.3. Modalità di conteggio in Punti Funzione | 49 |
| 5.8. Garanzia | 49 |
| 5.9. Requisiti tecnici | 50 |
| 5.10. Requisiti organizzativi | 55 |
| 5.11. Requisiti di qualità | 56 |
| 5.12. Requisiti Temporali | 59 |
| 5.13. Ruoli richiesti | 64 |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



| | | |
|-----------|--|-----------|
| 5.13.1. | Responsabile della fornitura | 64 |
| 5.13.2. | Responsabile Tecnico dell'erogazione dei servizi | 64 |
| 5.13.3. | Referente sull'utilizzo dei Function Point | 65 |
| 5.13.4. | Gestore della Configurazione | 66 |
| 5.13.5. | Centro di Competenza | 66 |
| 5.14. | Adempimenti per la sicurezza | 67 |
| 6. | STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA | 67 |
| 7. | ESECUZIONE DELLA FORNITURA | 68 |
| 7.1. | Modalità di esecuzione della fornitura | 69 |
| 7.1.1. | Modalità progettuale | 70 |
| 7.1.2. | Modalità continuativa | 74 |
| 7.2. | Pianificazione e Consuntivazione | 75 |
| 7.3. | Attivazione dei servizi | 77 |
| 7.4. | Luogo di lavoro | 79 |
| 7.5. | Impiego e stabilità delle risorse | 81 |
| 7.6. | Attività di fine fornitura | 81 |
| 7.7. | Verifica di conformità | 82 |
| 7.8. | Modalità di Consegna e Approvazione dei Prodotti | 83 |
| 7.8.1. | Piani della Qualità | 86 |
| 7.8.2. | Prodotti di Fase per servizi progettuali | 87 |
| 7.8.3. | Collaudo tecnico funzionale degli obiettivi realizzativi | 87 |
| 7.8.4. | Valutazione risorse | 88 |
| 7.8.5. | Rilevazione Soddisfazione degli utenti | 89 |
| 7.9. | Azioni contrattuali | 89 |
| 7.9.1. | Rilievi | 90 |
| 7.9.2. | Penali | 90 |
| 7.9.3. | Monitoraggio | 91 |
| 7.10. | INDICATORI DI QUALITÀ | 91 |
| 7.10.1. | Revisione degli indicatori di qualità | 92 |
| 7.10.2. | Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità | 92 |



1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

GLOSSARIO

| | |
|---|---|
| Amministrazione o Committente | Agenzia Italiana del Farmaco o AIFA ovvero l'Agenzia |
| Consignatario | La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato |
| Fornitore o Aggiudicatario | Il concorrente che risulta primo nella graduatoria definitiva |
| Impresa | La società affidataria della presente gara |
| Contratto | Il contratto che verrà stipulato tra la Amministrazione e l'Impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura |
| Fornitura | Il complesso delle attività oggetto del presente Documento tecnico |
| Malfunctionamento | Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso |
| Responsabile della Fornitura | La persona individuata dall'Impresa come interlocutore dell'Amministrazione e responsabile di tutte le attività contrattuali |
| Responsabile del Contratto | La persona individuata dall'Amministrazione come interlocutore dell'Impresa per l'esecuzione di tutte le attività contrattuali |
| Responsabile tecnico dell'erogazione dei servizi | La persona individuata dall'Impresa affinché garantisca la gestione operativa per tutta la durata del contratto |

ACRONIMI

| | |
|--------------|--|
| AP | Anno Persona |
| CdC | Centro di Costo |
| eCTD | Electronic Common Technical Document |
| ETL | Extract, Transformation & Load |
| FP | Function Point (o Punto Funzione) |
| IFPUG | International Function Point Users Group |
| FTE | Full Time Equivalent |
| GP | Giorno Persona |
| GUI | Graphic User Interface |
| MAC | Manutenzione Correttiva |
| MAD | Manutenzione Adeguata |
| MEV | Manutenzione Evolutiva |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



TERMINOLOGIA

| | |
|-----------------------------|--|
| Accettazione | Validazione dei prodotti finali di fornitura, previo collaudo (l'accettazione è l'ultima approvazione del ciclo di sviluppo) |
| Anno Persona | (AP) Unità di misura dell'impegno nella prestazione di servizi professionali. 1 AP equivale a 210 GP. |
| Approvazione | Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito |
| Applicazione | E' l'intero sistema CDG. |
| Assistenza | Supporto da parte di risorse professionali del fornitore ad attività di gestione dell'esercizio e di assistenza agli utenti. |
| Attivazione | Comunicazione di nuove esigenze, quindi della partenza di un nuovo task |
| Attività | Quota parte di un servizio contrattuale, omogenea per tipologia, alla quale si applica una ben definita modalità di esecuzione |
| Autorizzazione | Assenso a procedere con le attività sul singolo task, secondo la stima e la pianificazione proposte dal fornitore |
| Baseline | Misura del volume in punti funzione del parco applicativo |
| Classe di rischio | Esprime il grado di criticità dell'applicazione |
| Ciclo di sviluppo | Modalità di esecuzione delle attività progettuali, si articola in fasi delimitate da milestone |
| Consegna | Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali |
| Definizione | Prima fase del ciclo di sviluppo completo |
| Difetto | Errore presente nel parco applicativo, latente finché non rilevato, la cui rimozione è a carico della manutenzione correttiva |
| Difettosità residua | Numero di difetti latenti nel parco applicativo, in assoluto o per unità di misura, stimato sulla base storica della manutenzione correttiva |
| Effort progettuale | Impegno complessivo per realizzare un task (misurato in GP e/o FP) |
| Fase | Frazione del ciclo di sviluppo, delimitata da milestones |
| Figura professionale | Classificazione contrattuale delle risorse impiegate dal fornitore, a cui corrisponde un certo profilo di capacità professionali ed un tariffa |
| Funzione | Livello elementare della scomposizione funzionale dell'area e perciò dell'applicazione |
| Giorno Persona | (GP) Unità di misura dell'impegno nella prestazione di servizi professionali. |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



| | |
|-------------------------------|---|
| Malfunzionamento | Difetti presenti nel codice sorgente o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o il collaudo. |
| Manutenzione evolutiva | Sviluppo di nuove funzioni o modifica di funzioni esistenti, per un'area già in esercizio |
| Milestone | Evento separatore di due fasi contigue di un ciclo di sviluppo |
| Modalità di esecuzione | Complesso di regole e clausole che regolano la prestazione dei servizi e delle attività oggetto della fornitura |
| Task | Una o più attività o interventi volta a soddisfare specifiche esigenze dell'Amministrazione. |
| Parco applicativo | Insieme del codice sorgente, definizione dei dati, procedure, documentazione e materiale di test del sistema in esercizio |
| Piccoli obiettivi | Modifiche realizzate con tempi e risorse contenuti che per semplicità non è opportuno collocare nell'ambito degli altri servizi previsti a contratto |
| Punto funzione | (FP) Unità di misura del parco applicativo (baseline) o dell'impegno di sviluppo, per aggiunta, modifica, cancellazione di funzionalità |
| Tariffa giornaliera | Costo contrattuale in euro per un giorno persona di una data figura professionale |



2. INTRODUZIONE

Il presente capitolato è parte integrante della documentazione di gara e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per la realizzazione di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Le seguenti appendici rappresentano parte integrante del capitolato tecnico:

- Appendice 1: Applicazioni e architettura tecnica in uso presso AIFA e Sistema Informativo a tendere;
- Appendice 2: Profili professionali;
- Appendice 3: Cicli e prodotti;
- Appendice 4: Indicatori di qualità.

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i requisiti minimi dell'affidamento.

3. PREMESSA

L'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) è l'autorità nazionale competente per l'attività regolatoria dei farmaci in Italia. E' un organismo di diritto pubblico che opera sulla base degli indirizzi e della vigilanza del Ministero della Salute, in autonomia, trasparenza ed economicità, in raccordo con le Regioni, l'Istituto Superiore di Sanità, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, le Associazioni dei Pazienti, i Medici e le Società Scientifiche, il mondo produttivo e distributivo.

L'AIFA opera a tutela del diritto alla salute garantito dall'articolo 32 della Costituzione e:

- garantisce l'accesso al farmaco e il suo impiego sicuro ed appropriato come strumento di difesa della salute;
- assicura la unitarietà nazionale del sistema farmaceutico d'intesa con le Regioni;
- provvede al governo della spesa farmaceutica in un contesto di compatibilità economico-finanziaria e competitività dell'industria farmaceutica;
- assicura innovazione, efficienza e semplificazione delle procedure registrative, in particolare per determinare un accesso rapido ai farmaci innovativi ed ai farmaci per le malattie rare;
- rafforza i rapporti con le Agenzie degli altri Paesi, con l'Agenzia Europea dei Medicinali (EMA) e con gli altri organismi internazionali;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



- favorisce e premia gli investimenti in Ricerca e Sviluppo (R&S) in Italia, promuovendo e premiando la innovatività;
- dialoga ed interagisce con la comunità delle associazioni dei malati e con il mondo medico-scientifico e delle imprese produttive e distributive;
- promuove la conoscenza e la cultura sul farmaco e la raccolta e valutazione delle best practice internazionali.

Al fine di supportare il raggiungimento dei propri obiettivi istituzionali, l'AIFA ha deciso di rinnovare profondamente i sistemi informatici che utilizza, facendoli confluire in un nuovo Sistema Informativo.

Il presente Capitolato Tecnico ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti richiesti per lo sviluppo, manutenzione e assistenza del Sistema Informativo dell'Agenzia Italiana del Farmaco.

4. SCENARIO DI RIFERIMENTO

4.1. La Mission

Le Priorità strategiche per AIFA in base al Piano della Performance 2014-2016 sono le seguenti:

- Contribuire alla tutela della salute attraverso i farmaci;
- Garantire l'equilibrio economico di sistema attraverso il rispetto del tetto di spesa farmaceutica programmato;
- Garantire l'unitarietà sul territorio del sistema farmaceutico;
- Promuovere la ricerca indipendente sui farmaci e gli investimenti R&S nel settore farmaceutico in Italia;
- Rafforzare il ruolo dell'AIFA in ambito nazionale ed internazionale;
- Sviluppare ed implementare l'autonomia organizzativa-gestionale.

4.2. Come opera l'AIFA

L'AIFA è un ente di diritto pubblico dotato di personalità giuridica.

Esso opera attraverso:

- il Consiglio di Amministrazione costituito dal Presidente e da 4 Consiglieri;
- il Direttore Generale;
- il Collegio dei Revisori dei Conti costituito da un Presidente e da 2 Componenti.

Si avvale di una struttura composta da:

- 5 Aree tecnico-scientifiche;
- 1 Area Amministrativa;
- Ufficio Stampa e della Comunicazione.

4.3. Le aree di intervento dell'Agenzia

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



- **Autorizzazione all'Immissione in Commercio (AIC):** l'AIFA autorizza la commercializzazione dei farmaci con procedura nazionale o europea secondo criteri di qualità, sicurezza ed efficacia previsti dalla normativa comunitaria.
- **Farmacovigilanza:** l'AIFA opera un monitoraggio continuo delle reazioni avverse e del profilo di beneficio - rischio dei farmaci, attraverso la rete nazionale di Farmacovigilanza che collega tutti i responsabili di farmacovigilanza delle ASL, delle Aziende Ospedaliere, degli IRCSS, delle Regioni e delle Industrie Farmaceutiche; l'AIFA mantiene ed aggiorna il data-base nazionale delle segnalazioni delle reazioni avverse e dei dati di consumo, che si collega e si integra con la banca dati europea (EUDRA vigilance); promuove inoltre programmi e studi di farmacovigilanza attiva di intesa con le Regioni e secondo piani di formazione e ricerca con i Medici di medicina generale, i Pediatri di libera scelta, le società scientifiche e le strutture universitarie.
- **Sperimentazione Clinica:** l'AIFA cura l'applicazione delle direttive europee e delle normative nazionali sulla Sperimentazione Clinica, favorisce la ricerca traslazionale, promuove la rete informatica e culturale dei Comitati Etici locali, garantisce il funzionamento dell'Osservatorio Nazionale sulle Sperimentazioni Cliniche (OsSC) per verificare il grado di innovatività e le aree della ricerca pubblica e privata in Italia.
- **Registri Farmaci sottoposti a monitoraggio:** AIFA regola l'intero processo della prescrizione e dispensazione dei farmaci soggetti a determina. I Registri di Monitoraggio sono veri e propri database dinamici che valutano l'utilizzazione nella pratica clinica dei medicinali, collezionano dati che hanno un valore dal punto di vista regolatorio e garantiscono l'appropriatezza d'uso del farmaco".
- **Ispezioni:** l'AIFA vigila e controlla le Officine di Produzione delle Aziende farmaceutiche per garantire la qualità della produzione dei farmaci e delle materie prime (GMP); verifica la applicazione delle leggi nazionali ed europee riguardanti la distribuzione, l'importazione, l'esportazione e il corretto funzionamento delle procedure di allerta rapido e di gestione delle emergenze; vigila e controlla l'applicazione delle norme di Buona Pratica Clinica (GCP) nella conduzione delle Sperimentazioni Cliniche; assicura l'equivalenza del sistema ispettivo italiano con quello dei paesi della Comunità Europea e nell'ambito degli accordi di mutuo riconoscimento con il Canada e gli Stati Uniti.
- **Informazione:** l'AIFA fornisce una informazione pubblica e indipendente, al fine di favorire un corretto uso dei farmaci, di orientare il processo delle scelte terapeutiche, di promuovere l'appropriatezza delle prescrizioni, nonché l'aggiornamento degli operatori sanitari attraverso le attività editoriali, lo svolgimento come provider di programmi di formazione a distanza (FAD) e la gestione del proprio sito internet.
- **Promozione della ricerca:** l'AIFA promuove sperimentazioni cliniche no-profit di tipo comparativo atte a dimostrare il valore terapeutico aggiunto dei nuovi farmaci rispetto a quelli disponibili, utilizzando un fondo apposito istituito per norma (5% delle spese sostenute dalle Aziende per le attività promozionali).
- **Governo della spesa farmaceutica:** L'AIFA è responsabile del rispetto del tetto di spesa farmaceutica programmato, attraverso meccanismi di ripiano automatico degli sfondamenti, di revisione periodica del Prontuario Farmaceutico Nazionale (PFN) e di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



negoiazione dei prezzi; tramite l'Osservatorio nazionale sull'impiego dei Medicinali (OsMED), l'AIFA garantisce il monitoraggio e la congruenza della spesa e dei consumi a livello nazionale, regionale e locale e trasmette mensilmente i dati alle singole Regioni.

- **Amministrazione e funzionamento:** l'AIFA assicura l'efficienza e la trasparenza di tutte le procedure amministrative attraverso un meccanismo verificabile di "tracking" di ogni singola procedura.

4.4. Le commissioni che operano presso l'AIFA

L'autonomia scientifica dell'AIFA è supportata dalla attività di 4 Commissioni tecnico-scientifiche composte da esperti di comprovata e documentata esperienza nel settore.

- **Commissione Tecnico Scientifica (CTS):** valuta ed esprime parere consultivo sulle domande di registrazione nazionali e comunitarie e classifica i medicinali ai fini della rimborsabilità; la CTS assorbe le funzioni già attribuite alla Commissione Unica del Farmaco (CUF).
- **Comitato Prezzi e Rimborso (CPR):** svolge l'attività di negoziazione con le Aziende farmaceutiche per la definizione del prezzo dei farmaci rimborsati dal SSN, secondo tempi, modalità e procedure trasparenti fissati dalla delibera CIPE - 1° febbraio 2001.
- **Centro di collegamento Agenzia-Regioni:** assicura una stretta collaborazione tra AIFA e Regioni; in particolare, analizza l'andamento e i determinanti della spesa farmaceutica a livello nazionale e regionale, raccorda i flussi informativi sui farmaci, promuove i generici e definisce proposte per l'informazione e la pubblicità sui farmaci, la Farmacovigilanza e la Sperimentazione clinica.
- **Commissione per la promozione della Ricerca e Sviluppo (R&S):** promuove la ricerca scientifica a carattere pubblico e traslazionale nei settori strategici dell'assistenza, favorisce gli investimenti di soggetti privati sul territorio nazionale, propone criteri per il riconoscimento di un premio di prezzo dei farmaci innovativi, promuove l'integrazione dei diversi organismi e dei differenti progetti di ricerca clinica a livello nazionale.

L'AIFA si avvale inoltre di esperti di documentata competenza per il supporto alle attività delle Sottocommissioni, dei Gruppi di Lavoro, per le funzioni di valutazione delle procedure europee di registrazione dei medicinali e per assicurare una presenza qualificata negli organismi dell'Agenzia Europea dei Medicinali (EMA) e, più in generale, a livello internazionale.

4.5. La comunicazione rivolta all'esterno

L'AIFA svolge attività di informazione e comunicazione indipendente attraverso:

- **Attività editoriale** con invio gratuito e periodico a tutti i medici e farmacisti (360.000) di:
 - Bollettino di informazione sui farmaci - BIF (bimestrale)
 - Farmacovigilanza news - foglio di informazione sui rischi nell'uso del farmaco (trimestrale)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



- Guida all'uso dei farmaci - indicazioni - dosaggio - effetti collaterali - controindicazioni - avvertenze - prezzo e rimborsabilità di ogni singolo farmaco (annuale)
- Clinical Evidence - manuale computerizzato sulle prove di efficacia dei trattamenti farmacologici per le varie patologie (annuale)
- Guida all'uso dei farmaci in pediatria - prontuario sull'uso dei farmaci in pediatria (annuale);
- **Farmaci-line** con il Numero Verde: 800571661 - servizio di informazione sulla sicurezza, efficacia e disponibilità dei farmaci, disponibile per medici, farmacisti e cittadini;
- **Relazioni con le Associazioni** - Al fine di stabilire un dialogo sempre più diretto tra Istituzione e cittadino, l'AIFA promuove nuove modalità di relazione e comunicazione con le Associazioni dei malati e dei cittadini, anche attraverso la realizzazione di campagne di informazione integrate, ponendosi quale interlocutore indipendente e garante della tutela del diritto alla salute.

4.6. Gli strumenti per il monitoraggio

Gli Osservatori e le banche-dati sono gli strumenti essenziali con i quali l'AIFA controlla ed analizza il consumo dei farmaci a livello nazionale, regionale e locale, opera il monitoraggio delle sperimentazioni cliniche approvate dai comitati etici locali ed integra le informazioni derivanti dalla rete nazionale di Farmacovigilanza:

- **Osservatorio Nazionale di Farmacovigilanza**
Attraverso la rete nazionale di farmacovigilanza raccoglie tutte le segnalazioni delle reazioni avverse e sorveglia sul profilo di beneficio-rischio dei farmaci; si integra con la Banca dati europea EUDRA vigilance, pubblica il rapporto annuale sulla Farmacovigilanza in Italia.
- **Osservatorio Nazionale sull'Impiego dei Medicinali (OsMED)**
Attua il monitoraggio di tutti i farmaci prescritti a carico del SSN e trasmette mensilmente dati alle Regioni secondo indicatori predefiniti di consumo e di spesa; pubblica il rapporto annuale sull'impiego dei medicinali in Italia.
- **Osservatorio Nazionale sulla Sperimentazione Clinica (OsSC)**
Assicura il monitoraggio di tutte le sperimentazioni cliniche condotte in Italia e approvate dai Comitati Etici locali; tale osservatorio, unico in Europa, è aperto e accessibile tutti; pubblica il rapporto annuale sulla Sperimentazione Clinica in Italia.

4.7. L'AIFA in Europa e nel Mondo

L'Istituzione dell'AIFA esprime la volontà di dare un forte impulso per l'acquisizione di un ruolo di prestigio dell'Italia presso l'Agenzia europea dei Medicinali (EMA) e gli altri organismi europei ed internazionali. Obiettivo primario dell'AIFA è di assumere progressivamente un ruolo rilevante nei processi regolativi di Mutuo riconoscimento come Reference Member State (RMS) e come paese rapporteur nelle procedure regolative centralizzate, finalizzate alla commercializzazione in tutti i paesi europei dei farmaci



innovativi e dei farmaci orfani per le malattie rare. L'AIFA si rende disponibile per aiutare e supportare l'attività e le funzioni regolatorie dei nuovi paesi entrati a far parte della Comunità Europea.

5. OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA

5.1. Oggetto

Il nuovo sistema informativo è finalizzato all'automazione dei principali processi amministrativo-contabili e tecnici a valenza sanitaria che rappresentano il core-business dell'attività dell'Agenzia Italiana del Farmaco, caratterizzati da peculiari elementi distintivi connessi alla rilevanza delle tematiche trattate e degli stakeholder coinvolti nonché, per taluni di essi, ai tempi ridotti di lavorazione delle pratiche.

L'oggetto della presente gara è costituito dal complesso dei servizi e forniture funzionali alla progettazione, realizzazione, rilascio in esercizio, conduzione e manutenzione delle applicazioni realizzate o integrate nel nuovo sistema informativo.

L'oggetto della fornitura comprende:

1. Servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva;
2. Servizi di manutenzione adeguativa;
3. Servizi di manutenzione correttiva;
4. Servizi di gestione applicativa;
5. Servizi di supporto specialistico;
6. Servizio di formazione;
7. Servizio di Hosting dei sistemi.

Per maggiori dettagli, soprattutto per quanto riguarda la descrizione dei requisiti tecnico-funzionali del nuovo Sistema Informativo e delle applicazioni/servizi in esso da realizzare o da integrare, del contesto organizzativo nell'ambito del quale si colloca il progetto nonché dell'architettura tecnica, si rimanda all'Appendice 1 dedicata alla descrizione del sistema informativo a tendere. Si rimanda alla stessa Appendice 1 anche per la descrizione relativa ai progetti già avviati.

5.2. Durata

La durata contrattuale è di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla “data di stipula” del contratto, più ulteriori 12 (dodici) mesi per l'erogazione della sola manutenzione correttiva in garanzia.

5.3. Definizione della fornitura

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



Nei paragrafi che seguono sono descritte le esigenze dell'Amministrazione per i servizi in ambito alla gara.

5.3.1. Servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva

I servizi realizzativi previsti per questa gara specificatamente sono:

1. Servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva (in FP);
2. Servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva (in GP):
 - i. Servizi di supporto informatico e di dominio;
 - ii. Servizi per caricamento base informativa.

5.3.1.1. Servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva (in FP)

I nuovi sviluppi e la manutenzione evolutiva (MEV) di soluzioni commerciali e di software ad hoc rappresentano i servizi realizzativi in ambito alla presente gara.

Per **servizi di sviluppo** si intende la realizzazione di funzionalità software volte a soddisfare le esigenze dell'utente. La realizzazione in particolare riguarda nuove applicazioni di Workflow Management e servizi connessi, nuove funzionalità di Document e Knowledge (Content) Management, come descritto nell'Appendice 1 dedicata alla descrizione del sistema informativo a tendere.

Lo sviluppo è suddiviso in Task, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto" (anche specificato come "Obiettivo" o "Intervento"), la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto nell'Appendice 3 "Cicli e Prodotti".

Lo sviluppo rilascia 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 obsolete e eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

Per una valutazione generale degli Obiettivi di sviluppo previsti alla data si faccia riferimento al par. 3.3 dell'Appendice 1, mentre per una stima del loro dimensionamento si faccia riferimento al par. 5.6 del presente Capitolato Tecnico.

l'identificazione degli obiettivi non si può considerare esaustiva ed immutabile, ma potrà subire, esclusivamente su richiesta di AIFA, delle revisioni nel periodo di validità contrattuale. La descrizione associata agli Obiettivi, inoltre, non va intesa in termini vincolanti sul modo in cui avverrà la realizzazione. Ogni variazione relativa dovrà comunque essere concordata con AIFA, come definito nel cap. 7 dedicato alla descrizione delle modalità di esecuzione della fornitura.



Per **servizi di manutenzione evolutiva (MEV)** si intende la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al parco applicativo esistente. Sono riconducibili a manutenzione evolutiva anche le modifiche urgenti alle funzioni, da realizzarsi con risorse e tempi contenuti, quali ad esempio la modifica di una transazione o di un report per una diversa presentazione dei dati.

La manutenzione evolutiva rilascia prodotti che modificano la consistenza della baseline del parco applicativo, che di norma si incrementa, salvo casi di contestuale cancellazione di funzioni obsolete, eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

La manutenzione evolutiva 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 sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto nell’Appendice “Cicli e Prodotti”.

I servizi di **Sviluppo e MEV su soluzioni commerciali** comprendono le attività per:

- lo sviluppo di software per parametrizzare, personalizzare e integrare soluzioni commerciali (piattaforme di mercato specifiche, package, moduli e componenti) secondo vari metodi, mezzi e modalità, in dipendenza dagli obiettivi, funzionali o meno, richiesti dalla Committente;
- la Manutenzione evolutiva di software sviluppato su software commerciale;
- lo sviluppo di soluzioni software tramite riuso di applicazioni di altre Amministrazioni, comprendente le attività di analisi dei gap e di copertura di nuove funzionalità richieste dall’Amministrazione.

Per “parametrizzazione” si intende l’utilizzo di tabelle standard, accessibili tramite menu decodificati, in cui è possibile definire il funzionamento del programma, normalmente senza necessità di sviluppo e conoscenza di codice o linguaggi informatici.

Con “personalizzazione” si intende l’attività di sviluppo di ulteriori aree funzionali richieste da AIFA non originariamente offerte dalla soluzione o non risolvibili con soli interventi di parametrizzazione.

Le soluzioni commerciali normalmente raggiungono una buona copertura funzionale, come richiesto dalla Committente, senza obiettivi di sviluppo.

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

I servizi di **Sviluppo e MEV di software ad hoc** si riferiscono alla realizzazione di un prodotto software volto a soddisfare le specifiche esigenze espresse dall’Amministrazione.



Nella fattispecie, sono inclusi in questi servizi:

- Sviluppo di software ad hoc, che comprende:
 - gli sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi;
 - il rifacimento di sistemi informativi o applicazioni.
- Manutenzione evolutiva di software ad hoc, che comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti.

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

Il servizio è organizzato per Obiettivi ognuno dei quali si configura - sia per gli aspetti tecnici che per quelli amministrativo/contabili - come un vero e proprio "progetto", il cui ciclo di realizzazione dipende dalle dimensioni dell'obiettivo stesso come descritto al paragrafo 7.1.1 Modalità Progettuale.

5.3.1.2. Servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva (in GP) - Servizi di supporto informatico e di dominio

Per supporto informatico e di dominio si intendono le seguenti attività che di norma non modificano la baseline del Sistema:

- Supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi, costi e benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni;
- Creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici obiettivi di sviluppo;
- Redazione di presentazioni;
- Esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
- Sviluppo di prototipi, di tipo anche "usa e getta" per esigenze anche non direttamente collegabili all'attività amministrativa (ad esempio per partecipazione a convegni, seminari, eventi pubblici);
- Supporto informatico alla predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, alla redazione di documenti di architettura, all'individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc.;
- Supporto statistico e scientifico per integrazione di flussi trasversali dei dati e supporto all'analisi statistica;
- Gestione contenuti web;
- Supporto alla divulgazione delle informazioni.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



5.3.1.3. Servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva (in GP) - Servizi per caricamento base informativa

La componente in oggetto deve prevedere tutte le attività richieste per la realizzazione delle procedure per il primo caricamento delle base dati necessarie, a partire dai dati e documenti informatici registrati sui sistemi preesistenti.

L'attività richiesta consiste in:

- analisi della problematica di caricamento per i dati e documenti informatici del sistema preesistente, anche in base a quanto previsto dalla normativa in tema di permanenza in linea dei dati e di storicizzazione degli stessi, per la individuazione e la definizione di opportuni tracciati di caricamento;
- realizzazione delle procedure per l'estrazione dei dati e documenti informatici dai sistemi preesistenti e la preparazione dei tracciati definiti in precedenza;
- realizzazione delle procedure per il caricamento del nuovo sistema a partire dai tracciati di caricamento;
- predisposizione di strumenti per la verifica del corretto caricamento.

5.3.2. Servizi di manutenzione adeguativa

Il servizio di manutenzione adeguativa comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi e d'ambiente) e l'insieme degli interventi volti a migliorare le prestazioni e/o la qualità delle funzioni esistenti.

A titolo esemplificativo viene innescata dall'esigenza di:

- adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti conseguenti 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.);
- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni del numero utenti, per miglie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- ogni altra tipologia di intervento finalizzata ad una migliore fruizione del software applicativo in esercizio.

Il servizio di manutenzione adeguativa può comportare variazioni alla consistenza del parco applicativo; il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornato l'inventario e la consistenza del parco applicativo.



L'attività di manutenzione adeguativa è organizzata ed erogata per Obiettivi, ognuno dei quali si configura - sia per gli aspetti tecnici che per quelli amministrativo/contabili - come un vero e proprio “progetto”, il cui ciclo di realizzazione dipende dalle dimensioni dell'obiettivo stesso come descritto al paragrafo 7.1.1 Modalità Progettuale.

In questa fattispecie sono compresi anche i cosiddetti “piccoli interventi”, ovvero la realizzazione di software che farà parte stabile del parco applicativo, attivato in condizioni di particolare urgenza e con risorse e tempi contenuti (es. l'adeguamento di una transazione per una diversa prospettazione dei dati, la modifica di un messaggio, ecc.).

Anche i piccoli interventi sono realizzati attraverso i processi specificati per la gestione degli “Obiettivi”.

5.3.3. Servizi di manutenzione correttiva

Per servizio di Manutenzione Correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti sulle funzionalità, sulle interfacce utente e sulle basi dati dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema presi in carico ad inizio fornitura.

Si precisa che l'intervento di correttiva può riguardare anche il disallineamento della documentazione utente.

Il servizio di manutenzione correttiva si applica a tutto il parco applicativo, incluso naturalmente quello di provenienza dai fornitori precedenti.

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

In particolare, poiché il servizio di manutenzione correttiva sarà anche relativo a soluzioni integrate, si specifica che esso riguarda sia il prodotto software commerciale (la soluzione software rilasciata dalla casa madre senza nessun tipo di adattamento/personalizzazione), sia il prodotto finale, ovvero la soluzione software dopo la parametrizzazione e la personalizzazione.

Il servizio viene innescato da una segnalazione di impedimento all'uso di una applicazione o di una o più delle sue funzioni o dal riscontro di differenze tra l'effettivo funzionamento del software e quello atteso. Per impedimento 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 uso improprio delle funzioni, ecc.), oppure relativo a software in garanzia (del Fornitore uscente), comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto



all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza. Analogamente per il software realizzato/modificato nel corso della presente fornitura, nel periodo di garanzia i malfunzionamenti dovranno essere risolti nell'ambito dei servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva senza costi aggiuntivi per la Committente.

Dal momento in cui la segnalazione è inoltrata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nell'Appendice 4 "Indicatori di Qualità" del presente Capitolato Tecnico.

Pertanto, il servizio di manutenzione correttiva potrà essere attivato a seguito di:

- presenza di un malfunzionamento di qualsiasi tipo e/o di un disservizio avente origine dal codice, dalle basi dati o dalle procedure in esercizio: in questo caso il Fornitore dovrà provvedere all'individuazione e alla correzione del difetto e al rilascio del codice sorgente corretto;
- segnalazione da parte dell'Agenzia di un malfunzionamento legato a prestazioni non adeguate rispetto al livello di servizio richiesto: il servizio di manutenzione correttiva in questo caso dovrà assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni.

Il discrimine tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinato dall'Agenzia, sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione, dai regolamenti e dalle prassi amministrative. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica. In nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante.

Nel caso si tratti di nuova esigenza e non di malfunzionamento, verrà applicato il processo autorizzativo previsto per gli interventi di manutenzione evolutiva.

Sono parte integrante del servizio di Manutenzione Correttiva le seguenti attività (lista esemplificativa e non esaustiva):

- rimozione degli errori e dei relativi effetti che gli errori hanno provocato, compreso tutte le attività di ripristino della base dati;
- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- test positivo in ambiente assimilabile all'ambiente di esercizio della soluzione realizzata;
- allineamento della documentazione;
- allineamento degli eventuali script automatici;
- supporto all'installazione in ambiente di esercizio, attivazione del gruppo di sviluppo per allineare il software in corso di sviluppo/modifica/collaudato alle correttive effettuate;
- acquisizione dal Fornitore precedente del necessario know-how per operare sulla baseline;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



- 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;
- garanzia sulla rimozione della difettosità residua relativamente al software collaudato per tutta la durata della garanzia stessa e comunque nei termini di legge a decorrere dal collaudo;
- trasferimento del know-how necessario ad operare a personale AIFA o a terze parti designate.

Nel caso di gestione di un pacchetto e/o di software personalizzato o integrato, il servizio di manutenzione correttiva comporta:

- a) in caso di malfunzionamenti su una o più componenti del pacchetto è richiesto al servizio di manutenzione correttiva di diagnosticare la natura del malfunzionamento, distinguendo se questo è all'interno del codice sorgente del pacchetto o all'interno del software parametrizzato/personalizzato:
 - nel primo caso il servizio è tenuto alla tempestiva apertura della segnalazione sul contratto di manutenzione del pacchetto ed alla successiva verifica dell'esito dell'intervento effettuato; le risorse deputate al servizio dovranno dimostrare un'approfondita conoscenza del pacchetto tale da azzerare i rischi di apertura di segnalazioni di malfunzionamento errate ovvero segnalazioni che si risolvono con parametrizzazione del pacchetto;
 - nel secondo caso vale quanto indicato per le malfunzioni sul software ad hoc;
- b) validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi da/verso il pacchetto;
- c) verifica ed aggiornamento della eventuale documentazione del pacchetto consegnata a fronte della correttiva.

La tempestività di ripristino delle applicazioni a fronte di malfunzionamento è misurata rispetto a valori articolati in funzione della categoria di malfunzionamento (si rimanda per ulteriori dettagli all'Appendice 4 "Indicatori di Qualità" per gli indicatori di performance e al Contratto per le penali).

5.3.3.1. Inventario applicativo in Punti Funzione

Ad inizio fornitura, entro i primi tre mesi di erogazione del servizio di MAC, il Fornitore è tenuto ad aggiornare la baseline dell'Inventario applicativo in PF, riportato nell'Appendice 1 dedicata alle applicazioni in uso presso AIFA, ovvero dovrà conteggiare i PF di tutte le applicazioni oggetto del presente appalto.

In base alle risultanze del calcolo della baseline verrà definito il corrispettivo del canone del servizio di manutenzione correttiva.



5.3.4. Servizi di gestione applicativa

Per servizi di gestione si intende l'insieme delle attività relative a:

- Trasferimento dei sistemi ad inizio fornitura;
- Assistenza durante la fornitura;
- Servizio di Help Desk.

5.3.4.1. Trasferimento dei sistemi ad inizio fornitura

Dovrà essere definito ed attuato un processo di trasferimento dei sistemi, dai fornitori uscenti verso il subentrante, attraverso l'utilizzo di metodologie e procedure necessarie allo svolgimento ottimale delle attività dell'Agenzia.

Il fornitore entrante deve illustrare, nella proposta tecnica, un piano dettagliato che evidenzia:

- Modalità di acquisizione del know-how sistemistico, applicativo e di supporto (assistenza ed Help Desk agli utenti interni ed esterni) dal fornitore uscente;
- Le fasi e la strategia dei test;
- Modalità di roll-back in caso di fallimento della transizione;
- Il go-live dei servizi.

Più in dettaglio, il fornitore entrante dovrà identificare le fasi di migrazione verso i nuovi sistemi che prevedano almeno:

- Inventario hardware preesistente (fornito da AIFA);
- Inventario del software preesistente (fornito da AIFA);
- Inventario dei processi supportati dai fornitori uscenti (fornito da AIFA);
- Procedure di revisione operativa;
- Identificazione ed implementazione della nuova infrastruttura HW e SW;
- Creazione delle strutture di supporto all'utenza;
- Sviluppo di un piano di test e accettazione che preveda il coinvolgimento dei fornitori uscenti.

Congiuntamente alla proposta del piano di trasferimento, dovrà essere prodotto un Piano di Gestione del Rischio come descritto nel seguito.

Il fornitore entrante dovrà approcciare il **modello di gestione del rischio** secondo due metriche di analisi:

- **Standard**, che comprende le attività intraprese per la migrazione degli attuali ambienti operativi (data center) verso la nuova infrastruttura. Il processo di gestione del rischio dovrà considerare:
 - il trasferimento delle competenze;
 - la nuova infrastruttura del fornitore entrante ivi inclusa quella di rete; la predisposizione della connettività necessaria per garantire il corretto collegamento tra il Data Center del fornitore entrante e la sede dell'Agenzia



dovrà inoltre essere valutata in maniera congiunta con l'Agenzia e il fornitore della connettività;

- l'ambiente di gestione, la logistica e tutti i processi intermedi e strumenti necessari per la migrazione dei servizi verso la nuova infrastruttura.
- **Personalizzato**, cioè finalizzato a proteggere i singoli processi AIFA che impattano sul Business dell'Agenzia, attraverso:
 - la scomposizione del progetto in sotto progetti "logici", per mantenere, controllare più efficacemente e gestire le milestone e i task associati alla migrazione;
 - l'applicazione delle regole/procedure interne durante la migrazione dei servizi.

5.3.4.2. Assistenza durante la fornitura

I servizi di assistenza si articolano in:

- Prodotti/servizio;
- Front-end;
- Back-end.

La categoria **prodotti/servizio** prevede la realizzazione di prodotti informatici o lo svolgimento di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che, di norma, non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere un intervento relativo alla produzione di un particolare report informativo o un'estrazione dalla base dati.

Per **front-end** si intendono le seguenti attività:

- supporto all'avviamento in esercizio (training on the job). In casi di particolare complessità o rilevanza, viene richiesto il supporto per l'assistenza operativa on-site post-avvio, tramite la presenza di risorse del fornitore presso le sedi AIFA nella fase iniziale di avvio in esercizio e per il tempo necessario al conseguimento, da parte degli utenti, di una sufficiente confidenza all'utilizzo dei sistemi;
- assistenza operativa agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso o help on line;
- assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso, attivando se necessario i progettisti del sistema o gli esperti dell'Amministrazione sulla tematica;
- supporto specialistico all'assistenza per le applicazioni in esercizio.

Si evidenzia che il servizio dovrà essere rivolto sia ad utenti interni AIFA che esterni ma funzionali ai processi di lavoro (e.g. Applicant per la sottomissione elettronica dei dossier nei processi autorizzativi, Segnalatori di Farmaco Vigilanza, Comitati etici per le sperimentazioni cliniche). Per informazioni esaustive riguardo la composizione e numerosità delle utenze, si faccia riferimento all'Appendice 1 descrittiva delle applicazioni



in uso presso AIFA. Requisiti di dettaglio riguardo le funzionalità richieste sull'Help Desk sono descritte nel par. 5.3.4.3.

In coerenza ed in estensione del servizio di Hosting, il fornitore entrante svolgerà le seguenti **attività di back-end**:

1. gestione della configurazione mediante idonea piattaforma, a partire dalla consegna iniziale del software, ivi compreso il trasferimento, negli ambienti in uso alle applicazioni, dei nuovi oggetti software sviluppati, di oggetti modificati e del relativo software di base e di ambiente.
2. presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:
 - Identificazione e assegnazione di idonea infrastruttura ICT per l'esercizio dell'applicativo nell'ambito del servizio di Hosting;
 - schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
 - verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
 - intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione e governo del servizio di manutenzione correttiva;
 - validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema.
3. pianificazione funzionale del servizio (e ripianificazione, per eccezione), in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi dell'Agenzia:
 - movimentazione giornaliera del batch;
 - disponibilità del servizio on line (e.g. e-submission);
 - controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito;
 - esecuzione estemporanea di elaborazioni di prodotto / servizio;
 - ripristino basi dati;
 - pubblicazione, attraverso l'apposita funzionalità dell'applicazione, di informazioni utili e necessarie agli utenti per la fruizione dell'applicazione;
 - pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Agenzia;
 - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica.
4. monitoraggio e service assurance sul funzionamento del Sistema:
 - misurazione e controllo delle performance;
 - elaborazione periodica di capacity planning delle risorse ICT che dovranno essere approvate da AIFA;
 - verifica degli SLA mediante produzione di idonea reportistica da sottoporre all'Agenzia;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



- esecuzione di test di carico e prestazionali;
- ottimizzazione dei tempi di risposta, tuning prestazionale;
- monitoraggio funzionamento del Sistema secondo una metodologia ITIL;
- redazione o aggiornamento del manuale di configurazione e gestione dell'infrastruttura tecnologica.

I servizi di assistenza devono essere svolti da parte di adeguate risorse professionali del Fornitore e sono orientati all'esercizio delle funzionalità del sistema ed all'assistenza degli utenti. I servizi sono svolti all'interno di gruppi di lavoro misti AIFA-Fornitore ed è designata una persona del Fornitore responsabile del servizio nei confronti dell'Agenzia.

E' pertanto richiesto, all'interno del gruppo di lavoro di Assistenza, un Referente del Fornitore che, a fronte di malfunzionamenti in esercizio, costituisca l'unica interfaccia per il supporto alla diagnosi (tecnico-applicativa) del malfunzionamento e per organizzare le necessarie azioni per la risoluzione del problema e l'attivazione delle strutture competenti (gestione applicativa, gestione tecnica, supporto sistemistico, reti, fornitori terzi).

5.3.4.3. Servizio di Help Desk

Il servizio di supporto agli utenti, di seguito "Help Desk", dovrà essere strutturato di modo da perseguire i seguenti obiettivi:

- supportare gli utenti nella gestione operativa e funzionale ordinaria del sistema;
- intervenire tempestivamente per individuare l'esistenza di anomalie e malfunzionamenti;
- attivare il team di gestione o, più in generale, risorse specialistiche del fornitore del servizio per risolvere i malfunzionamenti;
- fornire uno strumento di misurazione dell'andamento del servizio e, più in generale, di utilizzo e di gradimento del sistema, anche in termini di efficacia nel migliorare il lavoro quotidiano degli utenti cui il sistema stesso è dedicato.

Gli obiettivi del servizio di Help Desk sono orientati a garantire:

- qualità del servizio;
- affidabilità;
- semplicità di utilizzo;
- velocità di risposta;
- capacità di monitoraggio dell'andamento del sistema.

Il servizio di Help Desk rappresenta il punto di ingresso tecnologico e multicanale (telefono, mail, internet, fax e in genere ulteriori modalità proposte dal Fornitore o richieste dal Committente nel caso in cui l'evoluzione della tecnologia le rendesse disponibili durante la durata del contratto) per accedere ai servizi di assistenza dell'AIFA.

Tutte le richieste inbound che pervengono attraverso i diversi canali vengono identificate come richieste di servizio e gestite dalla struttura preposta.

Le attività dell'Help Desk richieste dovranno essere prese in carico e gestite dal Fornitore



entrante facendo riferimento all'IT Service Management, secondo le Best Practice ITIL.

L'assistenza agli utenti è concettualmente articolata su due livelli; a ciascun livello corrisponderanno, in base al contesto di ogni applicazione, specifici gruppi di tecnici e/o amministrativi identificati sulla base di specifiche competenze in base alla tipologia delle richieste gestite.

Il Fornitore dovrà garantire l'esecuzione delle seguenti attività:

- la predisposizione del sito fisico in grado di ospitare l'erogazione del servizio nel rispetto delle normative vigenti in materia di tutela della sicurezza e del diritto del lavoro (1° Livello presso AIFA, 2° livello presso il Fornitore);
- la realizzazione e il mantenimento della formazione degli addetti, secondo le best practice ITIL;
- l'erogazione del servizio a regime nel rispetto dei livelli di servizio stabiliti nel Piano di Qualità approvato dalla Committente;
- l'attuazione dei servizi di monitoraggio e controllo dell'andamento dei servizi di assistenza richiesti.

Tutte le informazioni riportate sono al meglio delle conoscenze attuali e comunque suscettibili di variazioni in ragione della necessità di procedere a modifiche e/o evoluzioni dell'esistente per rispondere ad esigenze dell'Agenzia maturate nel periodo di definizione ed aggiudicazione della presente gara.

5.3.4.3.1. Organizzazione del servizio di Help Desk

Si richiede una configurazione con le caratteristiche riportate nel seguente processo attuativo del servizio:

| | |
|----------------------|--|
| Modalità di accesso | Gli utenti possono raggiungere il servizio di Help Desk tramite almeno i seguenti canali: <ul style="list-style-type: none">- Numero telefonico, e-mail;- Sistemi di Collaboration (Intranet). |
| Help Desk 1° livello | Ambiente centralizzato che ospita le postazioni di operatori che rispondono direttamente alle telefonate, raccolgono le chiamate giunte con canali di comunicazione alternativi e mantengono il contatto diretto con gli utenti. Se l'operatore di Primo Livello non sarà in grado di rispondere alle domande dell'utente, attiverà il Secondo Livello di Help Desk al quale trasferisce le richieste di interventi (ticket) in esame. I ticket dovranno essere smistati agli operatori di secondo livello direttamente coinvolti nella problematica da risolvere. |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



| | |
|-------------------------|---|
| Help Desk 2° livello | Si definisce secondo livello il gruppo di operatori che non riceve direttamente le chiamate ma svolge, se necessario, le attività di approfondimento sulle pratiche complesse che il primo livello non è riuscito a concludere. Il secondo livello dovrà avere inoltre la possibilità di contattare nuovamente l'utente, approfondire, quando necessario, le richieste e fornire le risposte. In caso di anomalia relativa al software applicativo, sarà sua cura una prima indagine e quindi lo smistamento della richiesta di intervento al team di manutenzione. |
|-------------------------|---|

5.3.4.3.2. Help Desk di 1° livello

Avrà il compito di identificare e fornire le informazioni richieste dall'utente.

L'operatore, per poter qualificare al meglio la richiesta, dovrà avere la possibilità di avvalersi di suggerimenti operativi forniti da un DB delle soluzioni che si popolerà nel tempo e dovrà fornire aiuti e linee guida alla soluzione di problemi.

L'operatore avrà il compito di:

- registrare il ticket;
- inserire i dati del chiamante o, nel caso in cui esso sia già stato registrato, richiamarne le informazioni;
- rispondere alla richiesta;
- codificare la tipologia di richiesta;
- aprire una richiesta di intervento all'Help Desk di secondo livello in tutti i casi in cui, per assenza di sufficienti competenze da parte dell'operatore di primo livello, è richiesto un intervento più specialistico;
- chiudere il ticket di chiamata;
- registrare la descrizione della soluzione, quando il problema è fissato, nel database delle soluzioni;
- codificare la tipologia delle richieste sulla base di una struttura a tre livelli di organizzazione:
 - la categoria del motivo di chiamata (MdC);
 - la sottocategoria di MdC;
 - il dettaglio del MdC.

Altri possibili MdC potranno interessare gli eventuali reclami e suggerimenti, intesi come richieste di migliorie delle funzionalità correnti.

5.3.4.3.3. Help Desk di 2° livello

E' il riferimento a cui l'operatore di primo livello notificherà i ticket quando è richiesto uno "skill" superiore, per trovare una soluzione a problemi specialistici. Al termine



dell'intervento lo specialista di secondo livello notificherà la chiusura dell'intervento, fornendo la descrizione della soluzione per l'aggiornamento del Database delle Soluzioni.

Il 1° Livello, ottenute le risposte dal 2° livello, ricontatterà il Richiedente per soddisfare la richiesta rimasta sospesa.

Potrà essere cura del gruppo di 2° Livello ricontattare l'Utente per ottenere eventuali approfondimenti, se necessari, o riassegnare la scheda ai gruppi di 1° livello per la gestione della chiusura, tracciando le attività svolte.

Dovrà essere cura del Fornitore segnalare specifiche lacune informative della Base di Conoscenza fornita dalla Committente, al fine di mantenere sotto le soglie previste nell'Appendice 4 "Indicatori di qualità della fornitura" il volume delle richieste inviate al 2° Livello e offrire di conseguenza un migliore e più tempestivo servizio agli Utenti.

5.3.4.3.4. Modalità di erogazione del servizio di Help Desk

Il Servizio di Help Desk dovrà essere presidiato, sia per il 1° che per il 2° livello di intervento, nell'orario di servizio dal Lunedì al Venerdì nell'orario 8-18.

5.3.4.3.5. Descrizione della piattaforma di Help Desk

Il fornitore entrante dovrà prendere in carico e gestire la piattaforma di Help Desk ad oggi in uso presso l'AIFA. Le funzionalità implementate su tale applicativo (OTRS) sono sinteticamente descritte di seguito e sarà cura del fornitore entrante provvedere alle sue evoluzioni sia tecniche che funzionali.

Per fornire un servizio di Help Desk più efficace ed efficiente, la struttura si dovrà avvalere di una procedura informatica di supporto di Help Desk Management.

Tale procedura, in sintesi, dovrà garantire almeno:

- la registrazione delle chiamate in un database;
- la ricerca di problemi già conosciuti;
- la possibilità di gestire la pratica di richiesta di servizio;
- la capacità di produrre rapporti statistici.

Le funzionalità principali richieste sono:

- Gestione utenti: gestisce i dati relativi all'utente, memorizzando gli stessi.
- Gestione referenti: gestisce i dati relativi alle persone autorizzate alla gestione delle chiamate.
- Gestione apertura chiamate: gestisce la memorizzazione delle chiamate effettuate da un utente a fronte del verificarsi di malfunzionamenti.

La funzione dovrà richiedere l'indicazione dei dati relativi al chiamante e l'errore verificatosi, nonché l'indicazione della priorità da attribuire alla chiamata e la tipologia di avviso da inoltrare al relativo operatore dell'Help Desk di 2° livello qualora l'operatore non sia in grado di risolvere immediatamente il problema. Inoltre, si dovrà poter associare alla chiamata una richiesta di intervento, che verrà poi smistata automaticamente ai gruppi di lavoro MAC e



MEV competenti alla soluzione.

- Gestione chiusura chiamate: tramite questa funzione si dovrà poter chiudere la chiamata e in seguito chiudere la richiesta di intervento eventualmente associata alla chiamata stessa.
- Accesso via WEB all' Help Desk Management: tramite questa funzione si dovrà garantire all'utente la possibilità di accedere via WEB allo stato di avanzamento dei propri ticket e alle FAQ.
- Reportistica: di seguito si riportano le statistiche previste, da produrre con frequenza bimestrale, per il monitoraggio dell'andamento del servizio.

| FASE DI TRATTAMENTO | | |
|-------------------------|---|---|
| Grandezza | Livelli di aggregazione | Descrizione |
| Richieste di intervento | Tipologia di richieste Utente Intervallo temporale | Chiuse In lavorazione Assegnate Tempo medio di risoluzione |
| Chiamate | Tipologia Richieste associate Stato Richieste associate Canale utilizzato Utente Intervallo temporale | Dettaglio Riepilogo N.ro medio |

Si tenga conto che, qualora per qualsiasi motivo ad oggi non prevedibile, il sistema OTRS della Committente non fosse disponibile nei tempi previsti per la presa in carico del Servizio da parte del Fornitore, quest'ultimo dovrà fornire un sistema sostitutivo senza oneri aggiuntivi per il Committente. Su tale sistema il Fornitore dovrà registrare le informazioni relative alle richieste pervenute, in modo tale da consentire successivamente il caricamento dei dati sul sistema della Committente una volta che questo venga reso disponibile.

Il Fornitore, entro la "Data di Inizio Attività", dovrà documentare tutti i propri eventuali strumenti e soluzioni che saranno utilizzati per l'esecuzione dei servizi di Help Desk dettagliando, in particolare, l'aspetto di integrazione di quanto fornito con il sistema OTRS.

Il Fornitore, senza oneri aggiuntivi per il Committente, si impegna a rendere disponibile l'integrazione dei propri strumenti e soluzioni con il sistema OTRS che la Committente metterà a disposizione.

Gli strumenti e le soluzioni eventualmente proposti dal Fornitore dovranno essere tecnologicamente all'avanguardia, basati su prodotti di mercato, conformi agli standard di qualità e sicurezza stabiliti per la fornitura, e costantemente adeguati alle evoluzioni del mercato/tecnologia.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



L'integrazione e la messa in opera degli strumenti proposti dovrà essere conclusa, in termini di completezza delle funzioni disponibili, **entro 90 (novanta) giorni solari dalla data di stipula del contratto**, assicurando in ogni caso sin dalla "Data di inizio attività" tutte le funzionalità base a supporto dell'erogazione e controllo dei servizi nelle condizioni di sicurezza, disponibilità, qualità e continuità operative stabilite.

A titolo di requisito generale per la totalità degli strumenti (elencati e proposti in offerta), dovrà essere assicurata la disponibilità, per la Committente, di visualizzazione, interrogazione e verifica delle condizioni di operatività e delle fasi/stato di esecuzione dei servizi di Help Desk erogati con diversi profili/diritti autorizzativi. La presentazione dei dati dovrà risultare omogenea e di facile consultazione.

Le soluzioni/migliorie proposti in Offerta per il servizio di Help Desk, con particolare riferimento agli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi, usufruiranno di un periodo di garanzia pari all'intera durata contrattuale.

Sarà a carico del Fornitore e senza ulteriori oneri aggiuntivi per il Committente, la predisposizione, gestione e manutenzione di una connessione adeguatamente dimensionata fra il sito dove risiederà il sistema OTRS e la sede del Servizio di Help Desk del Fornitore.

5.3.4.3.6. Knowledge Management

Con "Knowledge base" (Base della Conoscenza) si intende l'archivio della conoscenza formata mediante la registrazione delle segnalazioni e delle soluzioni.

Il Fornitore dovrà perseguire, per tutta la durata contrattuale e in affiancamento e collaborazione con il Committente, l'obiettivo di contribuire a migliorare la base della conoscenza relativa al servizio di Help Desk attraverso segnalazioni, integrazioni e modifiche, coerenti con le eventuali proposte migliorative e indicazioni metodologiche offerte dal Fornitore in fase di offerta. Obiettivo primo di questa attività di implementazione, gestione ed evoluzione continua della base di conoscenza è quello di incrementare il numero di richieste risolte al I livello.

Sarà fondamentale, per il successo dell'iniziativa, che il Fornitore rediga processi e modalità operative, condivise con la Committente, che siano in grado di veicolare correttamente e velocemente le informazioni necessarie affinché la base della conoscenza sia la più completa ed efficiente possibile in ogni momento.

5.3.4.3.7. Monitoraggio e reportistica operativa

L'erogazione dei servizi è sottoposta ad un'attività di monitoraggio secondo le modalità descritte nel presente paragrafo o, se migliorative, nell'Offerta Tecnica del Fornitore, purché accettate dalla Committente.

Le analisi statistiche, che devono consentire una comprensione dettagliata dell'andamento della domanda di servizio e del livello di servizio offerto, sono di tipo real-time e storico, come di seguito descritti.



In particolare, il monitoraggio del servizio di Help Desk dovrà:

- consentire il tracciamento di tutti i dati necessari alla rendicontazione dei Livelli di Servizio stabiliti contrattualmente ed eventualmente aggiornati nel piano di qualità approvato dalla Committente;
- consentire l'elaborazione di analisi e statistiche costantemente aggiornabili (real time), visualizzabili anche in formato grafico, relative ai principali parametri che influenzano il livello di servizio dell'Help Desk, evidenziando opportunamente l'eventuale superamento di valori di soglia prefissati. Oltre alla disponibilità di formati predefiniti, dovrà essere possibile creare viste personalizzate del funzionamento dell'Help Desk, tramite strumenti di tipo interattivo e di facile utilizzo;
- consentire l'elaborazione di dati memorizzati relativi all'andamento del servizio di Help Desk, con la possibilità di gestire elaborazioni di analisi e serie storiche, visualizzabili anche in formato grafico, relative all'intero andamento del Servizio.

Le applicazioni/strumenti utilizzati per la produzione dei report devono consentire l'esportazione dei dati e la possibilità di inoltrare via posta elettronica.

Deve essere inoltre previsto l'accesso alla reportistica, o a parti di essa, o la produzione di reportistica ad hoc per differenti tipologie di utenti che il Committente si riserva di definire.

In ogni caso, gli strumenti di reporting predisposti dal Fornitore dovranno garantire:

- l'assenza di impatto e non intrusività sulle performance delle risorse dedicate ai servizi di Help Desk;
- la possibilità di esportazione di dati/report verso i più diffusi sistemi di SLA Management e di informatica individuale;
- la storicizzazione dei dati/report per l'intera durata del contratto;
- la conformità ai requisiti di sicurezza indicati nel presente capitolato;
- l'utilizzo di regole di profiling.

Gli strumenti di reporting proposti devono essere allineati agli standard più elevati (principali piattaforme di mercato) ed integrati con gli ambienti SW di base, di middleware e di database ed infine coerenti con eventuali proposte che il Fornitore effettuerà in sede di Offerta.

La remunerazione del servizio di monitoraggio e reportistica è da prevedere come compresa nel corrispettivo per il servizio di Help Desk.

5.3.5. Servizi di supporto specialistico

Il Servizio di Supporto Specialistico comprende un insieme integrato di attività che garantisce supporto per tutte le necessità afferenti alle esigenze specifiche di AIFA, come ad esempio gli studi su specifici argomenti, analisi e ricerche, realizzazione di quadri di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



sintesi; può, inoltre, comprendere la consulenza ad alto livello sull'uso dei sistemi.

Il Fornitore dovrà garantire il supporto necessario all'individuazione delle linee strategiche di evoluzione delle soluzioni IT dell'Agenzia.

In tale ambito, a partire dall'analisi dell'esistente e, quindi, dalle soluzioni già realizzate o in fase di attuazione, dovranno essere individuate proposte di automazione volte a soddisfare le esigenze dell'Amministrazione e a definire soluzioni che portino ad un miglioramento in termini di efficienza dei processi, efficacia dei risultati ed economicità nella gestione.

E' oggetto della fornitura il supporto alla realizzazione di business case delle iniziative individuate, l'individuazione di possibili scenari evolutivi nei diversi ambiti oggetto della fornitura ed il suggerimento di nuovi spunti, mettendo in questo modo a disposizione dell'Agenzia le conoscenze acquisite in altri contesti simili cui il Fornitore può accedere.

Il Fornitore sarà chiamato a proporre percorsi di implementazione e diffusione delle iniziative in grado di minimizzare le eventuali criticità connesse al cambiamento, elaborando soluzioni attuative che minimizzino e gestiscano eventuali vincoli/rischi esogeni ed endogeni.

Il Fornitore si impegna inoltre, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, a supportarla nelle verifiche interne di IT Audit che periodicamente, sulla base del piano annuale di audit, verranno effettuate. A tale scopo il Fornitore si impegna a fornire a AIFA tutti i documenti necessari all'attività di Audit.

Data la rilevanza e la sensibilità delle informazioni gestite, viene richiesta la massima riservatezza nella stesura di relazioni e la predisposizione di ulteriori documenti che si renda necessario produrre ai fini delle attività svolte.

Il servizio di Supporto Specialistico prevede inoltre le componenti specificate nei paragrafi che seguono.

L'elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile e potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale, per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare lo sviluppo, la manutenzione e la gestione del Sistema Informativo dell'Amministrazione.

5.3.5.1. Piano di Change Management

Il successo del programma presuppone la diffusione delle nuove logiche operative e delle modalità di utilizzo dei nuovi strumenti, nonché un elevato coinvolgimento di tutte le strutture coinvolte. A tal proposito, la gestione del cambiamento si articola in un sistema di interventi di comunicazione e formazione destinata a tutti i soggetti, operativi e non, responsabili in primis della introduzione ed attuazione del nuovo sistema.

In tale ambito gli specifici obiettivi delle attività di Change Management consistono nel favorire i cambiamenti organizzativi ed operativi e diffondere progressivamente una nuova



cultura basata sul nuovo modello di funzionalità.

Nel servizio devono essere comprese le attività inerenti tutte le fasi in cui si articola un piano di Change Management: pianificazione degli interventi, progettazione del contenuto degli eventi comunicativi, raccolta ed elaborazione dei feedback.

Il piano deve essere predisposto in maniera da:

- esplicitare gli obiettivi del nuovo sistema ai fini della condivisione;
- coinvolgere gli attori interessati al progetto;
- rendere manifesto il sostegno continuo da parte del vertice;
- chiarire la portata e le implicazioni indotte dal cambiamento;
- affiancarsi alla formazione e alla riorganizzazione per diffondere le nuove logiche operative;
- diffondere l'informazione in merito all'avanzamento del progetto;
- predisporre gli strumenti atti a recepire i feedback, categorizzarli e renderli disponibili in forma sintetica al governo del progetto per le eventuali azioni necessarie in merito.

5.3.5.2. Analisi e reingegnerizzazione dei processi

Tale servizio ha l'obiettivo di supportare l'Amministrazione nell'attuazione di progetti di Business Process Reengineering (BPR), finalizzati ad ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei processi interni attraverso l'introduzione delle nuove tecnologie per la trattazione, la tracciatura e l'interscambio di documenti.

Per ogni processo da automatizzare è richiesta un'analisi, con l'individuazione di attività, ruoli, responsabilità coinvolte, informazioni scambiate e valutazione degli impatti organizzativi legati all'introduzione dei nuovi sistemi di automazione dei processi.

Il servizio comprende le seguenti attività:

- definizione del campo di azione della reingegnerizzazione dei processi;
- rilevazione dei processi, in termini di individuazione delle caratteristiche rilevanti ai fini della loro automazione e rappresentazione grafica, dei documenti e dei dati trattati;
- ridisegno dei processi in ottica BPR;
- supporto nella progettazione e realizzazione di prototipi di processo ed all'esecuzione di "simulazioni";
- individuazione ed analisi delle criticità, degli indicatori di performance;
- definizione degli ambiti di miglioramento, evidenziazione comparativa dei costi/benefici derivanti dall'intervento di automazione.

E' richiesta inoltre la convalida e la presa in carico di progetti di analisi e ridisegno dei processi, eventualmente condotta da AIFA o terze parti da essa selezionate, designati per la successiva fase di delivery.

In generale, l'output del servizio di BPR genera le attività realizzative sul sistema informativo.

5.3.5.3. Coordinamento del programma

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



Il Fornitore metterà in atto una idonea organizzazione per il governo del Programma, inteso come l'insieme dei singoli progetti associati alle schede intervento in accordo alle Best Practice in materia (PMI) e secondo quanto specificato nel par. 7.1 Modalità di esecuzione della fornitura.

Il Fornitore dovrà indicare nella Proposta Tecnica l'organizzazione, i processi e gli strumenti per l'attuazione del coordinamento che dovrà essere strettamente aderente alle esigenze dell'Agenzia e quindi non generico o generale.

5.3.5.4. Supporto sistemistico specialistico

Laddove il servizio realizzativo comporti il coinvolgimento di competenze tecnico specialistiche su piattaforme Enterprise, come ad esempio per il Workflow Management System, il Fornitore dovrà erogare il servizio di supporto specialistico sull'infrastruttura tecnologica.

Il servizio include:

- attività di personalizzazione del software di sistema; in particolare dovranno essere implementate le procedure di partizionamento del sistema e configurati i diversi tool di gestione;
- attività di configurazione in modalità Cluster del Sistema;
- implementazione del servizio di gestione ITIL.

5.3.6. Servizio di formazione

Il servizio, finalizzato alla formazione degli utenti, deve affrontare la tematica in una visione complessiva che combini, in maniera articolata, sia l'attività di addestramento sia l'assistenza all'avvio, intesa come training on the job, come previsto nel servizio di gestione di front-end. Nel servizio devono essere comprese le attività inerenti tutte le fasi in cui si articola un intervento formativo: pianificazione degli interventi, progettazione del contenuto informativo, erogazione della formazione, valutazione da parte dei partecipanti/utenti e raccolta ed elaborazione dei feedback.

Nella progettazione degli interventi formativi si deve inoltre tener conto della molteplicità degli utenti e delle figure professionali, della loro distribuzione geografica e della loro disomogeneità dal punto di vista delle conoscenze informatiche di base.

L'attività di addestramento prevede principalmente momenti formativi erogati in modalità tradizionale, in aula. Eccezionalmente, può essere richiesto l'utilizzo di strumenti di formazione a distanza e di autoapprendimento, nonché metodi di addestramento per utenti che, a loro volta, addestreranno altri utenti del loro ufficio (Tutor).

L'attività di addestramento sui sistemi deve essere erogata dal Fornitore nel periodo contrattuale in maniera non continuativa, pianificata concordemente ai piani di rilascio delle funzionalità del sistemi presso gli uffici.



La tipologia delle attività descritte, caratterizzata dal contatto diretto ed assiduo con gli utenti, richiede, oltre alle capacità tecniche e professionali (prontezza, precisione, affidabilità e competenza nell'individuazione e risoluzione dei problemi), anche capacità di relazione.

5.3.7. Servizio di Hosting dei sistemi

La fornitura deve includere l'attività di mantenimento, semplificazione e razionalizzazione dei servizi erogati in Hosting attualmente gestiti da terzi. Come descritto nel seguito, deve essere redatto un Piano di Migrazione ed un Capacity Plan, per supportare inizialmente il trasferimento "as is" dei sistemi dal data center del fornitore uscente a quello entrante e successivamente la system consolidation di tutta la nuova infrastruttura.

Devono essere forniti tutti i criteri ed i razionali del dimensionamento e delle configurazioni relative al nuovo data center ridondato.

Sarà considerato come elemento distintivo nella selezione da parte dell'Agenzia l'utilizzo di nuove tecnologie di gestione in Cloud dei sistemi e degli applicativi.

Attualmente il parco applicativo dell'Agenzia è gestito attraverso:

- Hosting presso il Fornitore Uscente (architettura Cloud);
- CED locale ad AIFA (per il solo applicativo "Banca Dati del Farmaco (BDS)").

La connettività necessaria per garantire il corretto collegamento alle applicazioni prese in gestione dalla sede principale dell'Agenzia è fuori dall'ambito della presente gara.

Il Centro Servizi (CS), ospitato presso i Data Center messi a disposizione dal Fornitore, è il punto di accesso centralizzato per gli applicativi sviluppati e utilizzati da AIFA.

Il Fornitore deve prevedere un architettura ridondata dei suoi Data Center per consentire la distribuzione del carico e la tolleranza ai guasti. I Data Center devono essere conformi ai principali standard di sicurezza internazionali e implementare un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni Certificato secondo lo standard internazionale ISO IEC 27001.

Il Centro Servizi deve mettere a disposizione di AIFA sia server fisici sia server virtuali adatti ad ospitare tutti i servizi che sono descritti nei capitoli successivi. Il Fornitore deve configurare, in accordo con AIFA, sufficienti apparati che consentano di distribuire il carico di elaborazione di uno specifico servizio tra più server (Load Balancing), in modo da poter rispettare le specifiche funzionali dei livelli di servizio e di QoS.

Il Fornitore deve nominare al suo interno un **Responsabile operativo dei servizi di Hosting** che funga da punto di contatto prioritario per tutte le problematiche inerenti gli ambienti e le applicazioni ospitate nei propri Data Center.

Il Fornitore metterà a disposizione e configurerà gli apparati nel Centro Servizi in modo che possano ospitare gli applicativi utilizzati dalla rete AIFA, attualmente su infrastruttura di proprietà del fornitore uscente.



Il Fornitore quindi deve mettere in essere tutte le attività necessarie per creare le condizioni operative per poter migrare le applicazioni AIFA verso il proprio CS.

Il porting delle applicazioni AIFA verso il CS del Fornitore deve, per quanto possibile, far uso di server virtuali allo scopo di consentire una maggiore flessibilità dell'infrastruttura e la sua scalabilità nel tempo.

Per maggiore dettaglio e per consentire al Fornitore di comprendere l'attuale contesto tecnologico (come ad esempio i sistemi di bilanciamento del carico eventualmente necessari all'erogazione dei servizi) degli applicativi utilizzati da AIFA sono descritti i Sistemi da sottoporre a migrazione all'interno dell'Appendice 1. Per quanto riguarda le componenti software (SO, Webserver, Application Server, Software Proprietari, ecc.) che sono descritte in tale appendice, la valorizzazione delle versioni è puramente indicativa e potrà essere oggetto di variazioni nei periodi antecedenti il porting verso il Fornitore e anche successivamente nel corso della fornitura.

I Servizi di Hosting che devono essere erogati dal Fornitore possono essere assimilabili a quelli definibili come IAAS (Infrastructure As A Service), dove è richiesta principalmente la virtualizzazione di una infrastruttura. Sarà onere del Fornitore mettere a disposizione, per tutta la durata del contratto, una infrastruttura in grado di ospitare tutte le applicazioni di volta in volta sviluppate e/o modificate da AIFA, ferme restando le dimensioni massime indicate nell'Appendice 1 par. 3.2.

Il Fornitore deve farsi carico di tutte le problematiche di gestione sistemistica per gli ambienti messi a disposizione, come ad esempio i sistemi operativi o la gestione del bilanciamento del carico.

Tutte le licenze d'uso per il software di base, inteso come software d'ambiente, middleware e sistemi operativi, e le relative licenze di manutenzione sono a carico del Fornitore.

Di seguito si riportano i requisiti relativi ad i principali servizi operativi/gestionali che il Fornitore deve erogare (lista non esaustiva).

SERVIZI HOSTING DI AREE DI COLLAUDO E TEST

La fornitura di servizi di hosting deve consentire la replica degli ambienti su server (anche virtuali) separati da quelli dove sono ospitate le applicazioni in esercizio. Il Fornitore quindi deve predisporre sufficienti apparati per poter creare un area di collaudo e test. Quest'area sarà utilizzata da AIFA, ovvero da terze parti delegate per lo sviluppo/aggiornamento degli applicativi dell'Agenzia.

BACKUP E RESTORE AMBIENTE HOSTING

Per il servizio di Backup & Restore il Fornitore deve fare copia e salvare i dati e le configurazioni operative degli ambienti server, mediante l'utilizzo di supporti esterni conservati in locali diversi da quelli delle apparecchiature. Questa conservazione deve consentire il ripristino dei contenuti/applicativi/configurazioni in caso di indisponibilità o



danneggiamento degli ambienti operativi.

Per quanto riguarda il sistema di Backup & Restore del CS, il Fornitore deve fornire la documentazione a supporto delle policy di backup previste nel Centro Servizi dove sono definiti anche i tempi di ripristino dopo una apertura di un ticket di assistenza.

Le politiche di backup da applicare ai vari ambienti in esercizio saranno da concordare con AIFA in fase di definizione del Piano di Migrazione e dovranno essere attuate alla presa in gestione delle infrastrutture che ospitano le varie applicazioni di AIFA.

SERVIZI DI HOSTING ESPOSTI VERSO L'ESTERNO

Le applicazioni e i servizi che sono esposti su Internet devono essere ospitati in un opportuna area logica del CS. Di seguito riportiamo tali servizi.

Servizi di Web Hosting

Il Fornitore deve ospitare l'attuale portale web AIFA, che è raggiungibile attraverso il protocollo di comunicazione Http e il protocollo sicuro Https.

Il web server deve mettere a disposizione tutti gli applicativi/linguaggi di programmazione necessari per la pubblicazione del sito web ed uno spazio adeguato di archiviazione dei dati.

Il Fornitore deve gestire il dominio di 2° livello e consentire illimitati domini di 3° livello che potranno essere attivati in futuro.

L'amministrazione del sito web deve essere possibile attraverso una console o interfacce di controllo predisposti dal Fornitore. Per maggiori dettagli sull'architettura richiesta si rimanda all'Appendice 1.

Ftp e Sftp server

Il Fornitore deve erogare il Servizio di FTP e FTP su SSH attraverso l'infrastruttura disponibile nel CS.

Il servizio di gestione dei server di FTP deve garantire il corretto funzionamento del trasferimento dei file di dati in maniera affidabile ed efficiente.

Si richiede al Fornitore di garantire la disponibilità e il corretto funzionamento dei server FTP, attraverso l'esecuzione di Attività Operative che includono:

- la configurazione e la gestione degli account e dei direttori di file transfer;
- l'applicazione delle policy di accesso;
- il controllo e monitoraggio delle attività da e verso l'FTP server.

SERVIZI DI SICUREZZA LOGICA

Il Fornitore deve nominare al suo interno un **Responsabile operativo locale della sicurezza** che dovrà fungere da punto di contatto prioritario per tutte le problematiche di sicurezza.

Il Responsabile Operativo della sicurezza potrà avvalersi di sostituti i cui nominativi dovranno essere preventivamente comunicati a AIFA. Il Fornitore dovrà predisporre un opportuno **Piano della Sicurezza** del Centro Servizi che dovrà contenere una descrizione approfondita sulle modalità logistiche ed organizzative, gli strumenti ed i sistemi che il Fornitore intende adottare o di cui è provvisto per rendere sicuro e protetto l'ambiente in



cui sono ospitati le infrastrutture, il software e i dati informativi dell'Agenzia.
Tale piano diverrà parte integrante del Piano di Migrazione più avanti richiamato.

Firewalling

Il Fornitore deve implementare e gestire, mediante apparati hardware/software, un sistema di firewalling ridondato che permetta di analizzare il traffico che lo attraversa, bloccando i pacchetti di rete che appartengono a collegamenti non permessi secondo le regole di protezione configurate dal Fornitore sulla base delle esigenze espresse da AIFA.

La selezione ed implementazione della tipologia di dispositivo di tipo firewall, stante i requisiti del presente capitolato tecnico, è a carico del Fornitore.

Il firewall dovrà essere configurato in modo che il flusso dati tra la rete interna AIFA (intesa come l'insieme dei segmenti LAN protetti) e la rete del Fornitore transiti esclusivamente attraverso di esso.

Network Intrusion Detection/Prevention System (NIPS & NIDS)

Il Fornitore deve implementare e gestire un sistema di prevenzione e rilevamento delle intrusioni che consenta di rilevare tutte le sequenze di eventi condotti da una o più entità non autorizzate, aventi come obiettivo la compromissione di un sistema, di un apparato o della rete.

Il sistema deve prevedere meccanismi di notifica anche verso AIFA a fronte dell'identificazione di un evento di attacco.

VPN

L'accesso alle risorse e applicativi offerti dal Centro Servizi deve essere consentito anche da postazioni remote permanenti o temporanee tramite VPN ad elevata sicurezza.

Ciascun utente deve potersi connettere alla rete AIFA con il proprio Browser Web collegandosi all'indirizzo IP pubblico e fornendo le corrette credenziali d'accesso.

Gli utenti che si collegano tramite SSL-VPN devono poter essere gestiti in maniera personalizzata. A ciascun utente deve essere possibile assegnare un indirizzo IP statico, un gruppo predefinito e dei filtri per limitare l'accesso alle aree di lavoro. Inoltre deve essere possibile limitare la quantità di applicazioni (plug-in) che ciascun utente SSL-VPN potrà utilizzare.

Il servizio deve prevedere l'adozione di adeguati meccanismi di protezione della chiave privata e delle chiavi di sessione memorizzate nel dispositivo.

Antivirus e Content Filtering

Il Fornitore deve mettere a disposizione un servizio di Antivirus e Content Filtering Management che consiste nell'implementazione e nella gestione di un sistema di protezione del Sistema Informativo dell'AIFA da spamming, da attacchi veicolati tramite il protocollo HTTP e da codice software eseguibile (Virus, Worm, Trojan, ecc.).

Il Fornitore deve garantire le seguenti caratteristiche del servizio:

- Antivirus Gateway (AVG): gestione di un sistema per la protezione da codice dannoso che può propagarsi tramite lo scambio di posta elettronica;
- HTTP Gateway (HTTPG): gestione di un sistema per la protezione da codice dannoso che può propagarsi per il tramite della navigazione web e per la protezione da attacchi informatici veicolati tramite il protocollo HTTP;



- FTP Gateway (FTPG): gestione di un sistema per la protezione da codice dannoso che può propagarsi per il tramite del trasferimento di file mediante FTP.

Il sistema di Antivirus deve garantire la rilevazione dei virus noti, recensiti e pubblicamente elencati dalle organizzazioni preposte, indipendentemente dalla piattaforma ospite e dal media di trasmissione ed inoltre deve essere in grado di effettuare delle scansioni sul traffico analizzato in modo da individuare anche virus non precedentemente noti.

Il servizio erogato dal Fornitore deve garantire la capacità di scansione in tempo reale, piena interoperabilità e/o trasparenza tra client e server.

Il servizio erogato dal Fornitore deve prevedere il supporto di file in formati compressi (zip, gzip, rar) per il controllo sulla presenza di codice dannoso.

Per quanto riguarda la caratteristica di AVG, esso deve garantire almeno le seguenti ulteriori funzionalità:

- capacità di riparare file e/o messaggi infetti, nel caso di virus per i quali esiste la possibilità di recupero;
- capacità di eseguire la scansione differita di interi file/documenti allegati;
- supporto blacklist (liste contenenti domini di mail o indirizzi di mail indesiderati);
- configurazioni antispamming che consentano il blocco di messaggi di posta elettronica che transitano per il gateway basati su blacklist e riconoscimento di porzioni del contenuto del messaggio di posta elettronica personalizzabili;
- verifica sintattica e semantica sull'header dei messaggi;
- Capacità di filtrare messaggi di phishing.

Servizio Antivirus sui server erogati

Il Fornitore deve prevedere che i server erogati dal servizio hosting siano dotati di Antivirus di classe Enterprise, in modo che sia possibile prevenire le eventuali infezioni causate da codice malevolo.

Il Fornitore deve provvedere a gestire in modo efficace le contromisure atte a contrastare la diffusione di virus o worm su sistemi server. Il servizio offerto deve prevedere anche la gestione sistemistica e la manutenzione dei componenti utilizzati.

SERVIZI DI SICUREZZA

Il Fornitore deve fare in modo che i suoi Data Center siano sicuri e protetti da accessi indesiderati e che consentano l'accesso a specifiche zone al solo personale autorizzato.

Il Fornitore dovrà utilizzare un registro elettronico interno delle visite in grado di gestire una blacklist dei visitatori cui non è consentito l'accesso ai locali.

Per i server dislocati presso i Data Center devono essere previsti dei meccanismi di sicurezza fisica che impediscano il furto locale di dati (es. blocco di tutte le periferiche rimovibili scrivibili quali supporti ottici/magnetici, dispositivi USB, disabilitazione del boot da periferiche rimovibili).

Il Fornitore deve assicurare apparati di continuità dell'energia elettrica ed utilizzare un sistema di segnalazione degli allarmi di tipo locale o remoto.



Le aree destinate ad ospitare gli apparati devono avere sistemi di climatizzazione appropriati, protette contro gli incendi e contro gli allagamenti mediante idonee misure di rilevazione ed intervento.

Nel caso i locali si trovino a livello stradale o inferiore, devono essere previsti sistemi anti-allagamento dotati di opportune pompe idrauliche.

Gli apparati attivi di rete devono essere compartimentati mediante armadi di cablaggio con chiusura a chiave.

Disaster Recovery

Il Fornitore deve apportare appropriate misure tecnologiche e logistico/organizzative atte a ripristinare sistemi, dati e infrastrutture necessarie all'erogazione di servizi richiesti, a fronte di gravi emergenze che ne intacchino la regolare attività.

Un piano d'emergenza deve prevedere il ripristino di tutte le funzioni richieste da AIFA.

Il Fornitore deve quindi mettere a disposizione almeno un Data Center alternativo che si trovi ad un'opportuna distanza rispetto al Data Center primario (localizzato sul territorio nazionale) e che abbia tutte le caratteristiche di sicurezza e capacità elaborativa per erogare tutti i servizi richiesti dal presente capitolato.

I Data Center devono essere tra di loro interconnessi con linee ad alta velocità ed efficienza tali da consentire un rapido ripristino dei servizi richiesti da AIFA.

Gestione degli incidenti

Il Fornitore dovrà, su richiesta di AIFA, fornire i dati di log delle apparecchiature per consentire alle autorità competenti di poter indagare in modo appropriato sugli eventuali incidenti di sicurezza, di accesso non autorizzato alla documentazione riservata di AIFA.

In particolare, per quanto riguarda la gestione degli incidenti di sicurezza, i requisiti sono:

- la procedura di contenimento deve essere preventivamente concordata, almeno nei contenuti generali;
- la notifica di un incidente o di un'anomalia di sicurezza deve avere SLA stringenti su base 24/7;
- in caso di incidente grave (codice rosso) deve essere attivato un contatto diretto con il responsabile della gestione dell'incidente lato Fornitore;
- deve essere possibile ottenere copie forensi della memoria volatile delle macchine e dei dischi;
- deve essere possibile concordare la strategia e le attività di contenimento di un incidente;
- la strategia e le attività di contenimento devono essere attuate con SLA stringenti;
- in caso di incidente di sicurezza il rapporto con le forze dell'ordine deve essere gestito da AIFA;
- in caso di incidente di sicurezza il rapporto con i media deve essere gestito da AIFA;
- a chiusura di un incidente di sicurezza deve essere prodotto un rapporto di chiusura dell'incidente il cui indice dei contenuti deve essere concordato con AIFA.

Security host hardening

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



Il Fornitore deve provvedere alla realizzazione, manutenzione e controllo delle politiche di hardening dei sistemi server (sistema operativo e applicazioni base) in modo tale da non comportare disservizi nelle ore in cui la sede AIFA è attiva. Le politiche di hardening dei server dovranno essere concordate con AIFA all'atto della stesura del Piano di Migrazione.

PROVISIONING, CONFIGURATION E CHANGE MANAGEMENT

Il Fornitore dovrà farsi carico di tutte le attività di installazione/configurazione e aggiornamento del software sugli apparati utilizzati per l'erogazione dei servizi.

Il Fornitore dovrà aggiornare il software degli apparati utilizzati per mantenere l'allineamento con i rilasci software messi a disposizione dai fornitori della tecnologia sia con finalità di patching che per quanto riguarda l'introduzione dei nuovi servizi.

Il Fornitore, su richiesta di AIFA, dovrà apportare le modifiche sulle configurazioni dei server e del middleware, compatibilmente con gli SLA definiti nell'Appendice "Indicatori di Qualità".

Il Fornitore dovrà effettuare eventuali variazioni delle componenti dei servizi erogati e delle configurazioni di rete e di sicurezza adottate.

Il Fornitore dovrà provvedere all'attuazione degli adeguamenti e/o riconfigurazioni richieste da attività di "system tuning".

A valle dell'installazione e configurazione, il Fornitore dovrà redigere e consegnare a AIFA un inventario degli apparati, fisici o virtuali, installati e aggiornare puntualmente tale documento ogni volta si verifichi una modifica dello stato, sia software che hardware.

5.4. Composizione dei gruppi di lavoro

Per ognuna delle attività della fornitura vengono indicate le composizioni di riferimento dei gruppi di lavoro. Il Fornitore dovrà tener conto, nel piano dell'impiego delle risorse per i task/progetti, dei mix di figure professionali riconducibili a quelle descritte in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

A) Servizi realizzativi (sviluppo e MEV, Supporto informatico e di dominio, Caricamento base informativa)

Per quanto riguarda Sviluppo e MEV si specifica che, in maniera preponderante, i relativi effort da remunerare saranno valutati in Function Point, utilizzando la quotazione specificata nell'offerta economica del Fornitore; il mix di seguito specificato rappresenta quindi un riferimento per il Fornitore non strettamente vincolante, fermo restando che AIFA ritiene che debba essere rispettato per assicurare il livello qualitativo del SW richiesto.

Per quanto concerne invece gli sviluppi previsti da remunerare a giorni persona (GP), il mix di seguito specificato rappresenta un vincolo per il Fornitore, salvo diversi accordi per eccezione concordati con AIFA.



| Figura professionale | Mix |
|--|------|
| Sviluppo e MEV in FP | |
| Capo Progetto | 5% |
| Analista funzionale | 30% |
| Analista programmatore | 35% |
| Programmatore | 30% |
| | |
| Supporto informatico e di dominio | |
| Analista funzionale | 100% |
| | |
| Caricamento base informativa | |
| DB Expert | 100% |

B) Manutenzione Adeguativa

| Figura professionale | Mix |
|------------------------|-----|
| DB Expert | 11% |
| Analista funzionale | 53% |
| Analista programmatore | 36% |

C) Manutenzione Correttiva

Per quanto riguarda la MAC, si specifica che i relativi effort da remunerare a canone saranno valutati in Function Point, utilizzando la quotazione specificata nell'offerta economica del Fornitore; il mix di seguito specificato rappresenta quindi un riferimento per il Fornitore non strettamente vincolante, fermo restando che AIFA ritiene che debba essere rispettato per assicurare i livelli di servizio richiesti.

Per ciò che concerne invece l'attività di Inventario PF, remunerata a GP, il mix di seguito specificato rappresenta un vincolo per il Fornitore, salvo diversi accordi per eccezione concordati con AIFA.

| Figura professionale | Mix |
|------------------------|-----|
| MAC in FP | |
| Capo Progetto | 5% |
| Analista funzionale | 25% |
| Analista programmatore | 30% |
| Programmatore | 40% |
| | |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



| Inventario FP | |
|---------------------|-----|
| DB Expert | 86% |
| Analista funzionale | 14% |

Nella figura professionale di Analista Funzionale devono essere ricondotti anche gli eventuali ruoli di coordinamento o team leader.

D) Gestione

| Figura professionale | Mix |
|--|-----|
| Trasferimento dei sistemi ad inizio fornitura | |
| Capo Progetto | 7% |
| Information Architect | 21% |
| Sistemista Junior | 21% |
| Operatore Data Entry | 4% |
| Analista Funzionale | 21% |
| Formatore | 5% |
| DB Administrator | 21% |
| | |
| Assistenza durante la fornitura | |
| Analista Funzionale | 7% |
| Operatore Data Entry | 5% |
| Sistemista Junior | 3% |
| Specialista di prodotto | 5% |
| Analista Programmatore | 80% |
| | |
| Servizio di Help Desk | |
| Formatore | 3% |
| Operatore Data Entry | 97% |

E) Supporto specialistico

| Figura professionale | Mix |
|---|-----|
| Consulenza Organizzativa (Piano di Change Management e Analisi e reingegnerizzazione dei processi) | |
| Analista Funzionale | 11% |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



| | |
|--|------|
| Capo Progetto | 10% |
| Specialista di tematica | 79% |
| | |
| Coordinamento del programma | |
| Capo Progetto | 100% |
| | |
| Supposto sistemistico specialistico | |
| Sistemista Junior | 17% |
| Analista Programmatore | 83% |

F) Formazione

| | |
|-----------------------------|------------|
| Figura professionale | Mix |
| Addestramento utenti | |
| Formatore Senior | 100% |

5.5. Certificazioni richieste

Di seguito si riportano le certificazioni minime richieste per tutte le attività in ambito alla gara.

| Figura professionale | Certificazioni richieste | % richiesta |
|-----------------------------|---|---|
| Capo Progetto | In alternativa: Prince2 Practitioner, PMI-PMP, ITIL EXPERT, COBIT, TOGAF, ISO/IEC 27001 in corso di validità. | Il 100% dei capi progetto dovranno avere una di queste certificazioni. |
| Analista Funzionale | IFPUG-ITIL, SAS VISUAL ANALYTICS, Alfresco. | Almeno il 50% del totale degli analisti funzionali dovranno avere una di queste certificazioni |
| Analista Programmatore | Alfresco. | Almeno il 25% degli analisti programmatori allocati su attività attinenti Alfresco dovranno essere certificati. |
| DB Expert | Oracle Database 11g Certification | Almeno il 75% dei DB Expert dovranno avere questa certificazione o superiori. |
| DB Administrator | Oracle Database 11g Certification | Il 100% dei DB Administrator dovranno avere almeno questa certificazione. |
| Sistemista Junior | ITIL Foundation v. 3.0 | Almeno il 25% dei sistemisti |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



| | | |
|--|--|--|
| | | junior dovranno avere questa certificazione. |
|--|--|--|

5.6. Dimensionamento

La tabella di seguito riportata illustra le componenti della fornitura oggetto del presente capitolato e le modalità di dimensionamento da utilizzare.

| CATEGORIA | SERVIZIO/PRODOTTO | UNITA' DIMENSIONAMENTO |
|------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| Realizzativi | Sviluppi e MEV | PF |
| | Supporto informatico e di dominio | GP |
| | Caricamento base informativa | GP |
| Manutenzione | MAC | CANONE |
| | Inventario PF | GP |
| | MAD | GP |
| Gestione | Assistenza | GP |
| | Trasferimento dei sistemi da FU | GP |
| | Help Desk | GP |
| Supporto specialistico | Consulenza: Change Mng/BPR | GP |
| | Coordinamento Programma | GP |
| | Supporto sistemistico specialistico | GP |
| Formazione | Addestramento utenti | GP |
| Hosting | Servizio di Hosting | CANONE |

Per i servizi dimensionati in punti funzione, si faccia riferimento alle tabelle sottostanti che descrivono la baseline nota e l'evoluzione stimata nel triennio oggetto della fornitura.

Nella tabella che segue sono indicate, a titolo puramente indicativo, le stime di impegno per il servizio di Manutenzione Correttiva per i tre anni contrattuali.

| | TOTALE | Anno 1 | | Anno 2 | Anno 3 |
|---|--------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | | FP in baseline | FP in garanzia | FP in baseline | FP in baseline |
| Totale Baseline in FP su cui viene calcolata la MAC | 87.000 | 12.000 | 18.000 | 35.000 | 40.000 |

La colonna "Anno 1 - PF in baseline" è calcolata al netto del software in garanzia nel primo

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



anno contrattuale (anno 1 - PF in garanzia) in carico al Fornitore uscente.

Le colonne relative agli anni successivi tengono comunque conto del software che man mano viene dismesso e del software sviluppato e/o modificato. E' in ogni caso utile sottolineare che tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore entra nel volume in gestione ai fini della valorizzazione del presente servizio con un anno di ritardo, ovvero l'anno successivo a quello di scadenza della garanzia (la durata della garanzia del SW sviluppato e collaudato è sempre di 12 mesi).

Le ipotesi di andamento della baseline del software in esercizio sono basate su dati storici, relativamente ai nuovi sviluppi e alla manutenzione evolutiva, nonché al tasso fisiologico di dismissione del software. I valori sono pertanto stimati al meglio delle conoscenze attuali e 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 entrante (FE) ad inizio fornitura.

Il numero derivante da tale conteggio potrà subire variazioni sia in aumento sia in diminuzione che daranno luogo al conseguente adeguamento del canone mensile. Tale adeguamento avrà efficacia a partire dal mese successivo all'avvenuta variazione, conteggiata con cadenza trimestrale.

Ai meri fini del calcolo del corrispettivo massimo contrattuale per il servizio di Manutenzione Correttiva, la stima del numero complessivo dei punti funzione risulta essere quello riportato nella colonna "Totale" della tabella precedente.

La tabella sotto riportata illustra la stima dei FP necessari per i **nuovi sviluppi** per i 3 anni della fornitura.

| Applicazione | Anno 1 | Anno 2 | Anno 3 |
|--|--------|--------|--------|
| Rete nazionale di farmacovigilanza | 2.000 | | |
| Autorizzazione convegni e congressi | 700 | | |
| Ispezioni GCP | 400 | | |
| Ispezioni GMP delle officine di produzione | 400 | | |
| Workflow Autorizzativo nuove AIC e Variazioni I/II | 1500 | | |
| Integrazione sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale | 500 | | |
| Fatturazione elettronica e gestione contabile | 800 | | |
| Integrazione con sistemi di Conservazione Sostitutiva | 400 | | |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



| | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Prezzi farmaci di classe c | 300 | | |
| Nuovo Portale Istituzionale | | 2.000 | |
| Gestione procuratori | | 500 | |
| Autorizzazioni Officine: workflow officine e direttori tecnici | | 1.250 | |
| Gestione delle domande di rinnovo AIC (Mutuo Riconoscimento) | | 1.500 | |
| Ispezioni di farmacovigilanza | | 400 | |
| Import/export emoderivati | | 200 | |
| Knowledge Base del Farmaco (con tutte le interfacce verso i servizi applicativi) | | 1.000 | 1.000 |
| Qualità dei prodotti: gestione delle carenze | | | 500 |
| Qualità dei prodotti: gestione dei controlli di qualità post marketing (difetti inclusi) | | | 400 |
| Qualità dei prodotti: gestione segnalazioni di rapidalert | | | 300 |
| Informazione medico scientifica: autorizzazione materiale pubblicitario | | | 500 |
| Assessment Europeo: supporto alle attività regolatorie in ambito europeo | | 500 | 400 |
| Promozione, attivazione e valutazione di studi di farmacovigilanza attiva | | 500 | |
| Gestione terapie avanzate | | | 700 |
| Totale Function Point stimati per i nuovi servizi applicativi | 7.000 | 7.850 | 3.800 |

Per la **manutenzione evolutiva (MEV)** è invece previsto un totale, nei 3 anni di durata del contratto, di **7.000** (settemila) **FP**.

Pertanto il totale previsto per il servizio di Sviluppo e Manutenzione evolutiva è **25.650 FP**.

In particolare, per quanto riguarda il dimensionamento in FP, nelle tabella sopra riportate sono stati considerati solo i FP di tipo ADD (nuove funzionalità). In fase di esecuzione contrattuale, il Fornitore dovrà indicare i FP effettivi di tipo ADD, CHG (modifica di funzionalità esistenti) e DEL (eliminazioni di precedenti funzionalità) ai fini della rendicontazione e remunerazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



I valori dei Function Point dovranno quindi essere rendicontati rispetto alle tre diverse tipologie di FP: ADD, CHG, DEL.

In particolare, per gli obiettivi di sviluppo e MEV gestiti con il ciclo completo, si chiede al Fornitore di evidenziare l'effort sostenuto a fronte delle 3 differenti tipologie di risultato prodotto dall'intervento applicativo. Ciò significa che occorrerà specificare se l'intervento applicativo darà luogo alla realizzazione di:

1. nuove funzionalità (ADD);
2. eliminazioni di precedenti funzionalità (DEL);
3. modifica funzionalità esistenti (CHG).

Ciò anche al fine di determinare, in modo differenziato, il corrispettivo per l'intervento prestato, secondo le seguenti modalità:

FP tipo ADD: 100%;

FP tipo CHG: 50%;

FP tipo DEL: 10%.

Di seguito si riporta il dimensionamento per i **servizi congruiti in GP**, rispettando l'ordine previsto nella tabella iniziale del paragrafo, e le percentuali di suddivisione per ogni figura professionale prevista nel mix di riferimento per il servizio. Le figure professionali indicate sono descritte nell'Appendice 2 "Profili Professionali".

| Servizi Realizzativi | |
|--|-----------------|
| Supporto informatico e di dominio | 1.120 GP |
| Analista Funzionale | 100% |
| | |
| Caricamento base informativa | 300 GP |
| DB Expert | 100% |

| Manutenzione | |
|---|---------------|
| MAD | 280 GP |
| DB Expert | 11% |
| Analista Funzionale | 53% |
| Analista Programmatore | 36% |
| | |
| MAC - Inventario applicativo in FP | 210 GP |
| DB Expert | 86% |
| Analista Funzionale | 14% |

| Gestione | |
|--|---------------|
| Trasferimento sistemi ad inizio fornitura | 282 GP |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



| | |
|--|----------------|
| Capo Progetto | 7% |
| Information Architect | 21% |
| Sistemista Junior | 21% |
| Operatore Data Entry | 4% |
| Analista Funzionale | 21% |
| Formatore | 5% |
| DB Administrator | 21% |
| Assistenza durante la fornitura | 3700 GP |
| Analista Funzionale | 7% |
| Operatore Data Entry | 5% |
| Sistemista Junior | 3% |
| Specialista di prodotto | 5% |
| Analista Programmatore | 80% |
| Help Desk | 4320 GP |
| Formatore | 3% |
| Operatore Data Entry | 97% |

| Supporto specialistico | |
|--|---------------|
| Piano di Change Management e Analisi e reingegnerizzazione dei processi | 630 GP |
| Analista Funzionale | 11% |
| Capo Progetto | 10% |
| Specialista di tematica | 79% |
| Coordinamento del programma | 460 GP |
| Capo Progetto | 100% |
| Supporto sistemistico specialistico | 720 GP |
| Sistemista Junior | 17% |
| Analista Programmatore | 83% |

| Formazione | |
|-----------------------------|---------------|
| Addestramento utenti | 300 GP |
| Formatore Senior | 100% |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



Le stime in giorni uomo riportate rappresentano dei valori di riferimento per il Fornitore. In nessun caso questi valori stimati potranno essere considerati un vincolo per la Committente.

Il dimensionamento del servizio di **Hosting**, congruito a canone, si basa sulle seguenti esigenze complessive di AIFA (rif. Cap. 3.2 dell'Appendice 1):

- 59 server censiti a fine 2014, con un incremento annuale massimo previsto del 10%;
- 8 TB di spazio (NAS e SAN).

Per dettagli sul dimensionamento dell'attuale Data Center e la stima dell'evoluzione del Sistema Informativo di AIFA si faccia riferimento a quanto specificato nell'Appendice 1.

5.7. Valutazione delle dimensioni dei task/progetti

Il dimensionamento dei task/progetti, in termini di effort progettuale, dovrà essere effettuato con la metrica dei punti funzione e, ove non applicabile, utilizzando i giorni persona, sia a preventivo (stima) che a consuntivo. Tali valori andranno comunque indicati nel piano di lavoro.

Per la specifica delle diverse modalità di esecuzione della fornitura previste si faccia riferimento al par. 7.1.

5.7.1. Task/progetti misurati in Punti Funzione

La valutazione delle dimensioni dei singoli task/progetti dovrà avvenire nei seguenti momenti:

- a. a seguito dell'attivazione del task/progetto, qualora ne sussistano le condizioni, o in fase di "definizione";
- b. al termine della fase di "Analisi" (ove presente);
- c. a consuntivo al termine della fase di "Realizzazione".

I valori determinati in fase di definizione sono da considerarsi una stima iniziale, effettuata comunque con la massima accuratezza in dipendenza degli elementi a disposizione, pertanto l'effort progettuale verrà rideterminato alla fine della fase di analisi o analisi e disegno.

Al termine della fase di realizzazione dovrà essere effettuato il conteggio dell'effort progettuale. Tale valore rappresenta il valore definitivo in punti funzione dell'effort.

Nel caso in cui tale valore superi per oltre il 10% la stima di fine analisi, il valore definitivo dei PF di effort sarà pari alla stima di fine analisi aumentata del 10%.



Nel caso in cui, durante le fasi successive all'analisi, AIFA richieda modifiche alle funzionalità previste o altri adeguamenti, si potrà procedere ad una variazione della stima dell'effort progettuale, che dovrà comunque essere approvata da AIFA stessa. La dimensione dei PF di effort progettuale, dovuta a tali variazioni, sarà quantificata per intero a fine realizzazione.

5.7.2. Task/Progetti misurati in Giorni Persona

La valutazione delle dimensioni dei singoli task/progetti, dovrà avvenire a seguito dell'attivazione del task/progetto, qualora ne sussistano le condizioni, o in fase di "definizione".

Nel caso in cui, durante le fasi successive alla definizione, AIFA richieda modifiche alle funzionalità previste, si potrà procedere ad una variazione della stima dell'effort progettuale, che dovrà comunque essere approvata da AIFA stessa.

5.7.3. Modalità di conteggio in Punti Funzione

Il conteggio delle dimensioni in Punti Funzione dei task dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio IFPUG 4.0 o superiori.

5.8. Garanzia

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

Ne discende che eventuali anomalie, difettosità residua non intercettata durante le fasi di test del fornitore e di collaudo dell'Agenzia, riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate durante l'intera fornitura, devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Fornitore. Pertanto, l'impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti, rispettando gli stessi livelli di servizio previsti nell'Appendice relativa agli Indicatori di qualità della fornitura, così come recepiti dal Piano della Qualità.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo.

Per tutto il software rilasciato, il Fornitore deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e più in generale usabilità.



Pertanto deve essere garantita, come parte integrante dei servizi realizzativi, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione a corredo al software.

La garanzia opera:

- per dodici mesi relativamente a tutto il SW collaudato (o forma equivalente) nel periodo di erogazione della fornitura;
- per i dodici mesi successivi alla fine del contratto per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente) nel corso dei dodici mesi precedenti.

Le suddette garanzie devono essere prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo l'Amministrazione restare estranea ai rapporti tra l'impresa e le ditte fornitrici.

5.9. Requisiti tecnici

Di seguito si specificano i principali requisiti tecnici previsti per la fornitura.

COMPATIBILITÀ'

Tutto il software realizzato dovrà essere compatibile con la release/ il livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato.

E' pertanto obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati gli ambienti di sviluppo e test alle configurazioni degli ambienti di esercizio, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti.

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

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

RIUSO

Il riuso applicativo è un prerequisito per lo sviluppo e l'evoluzione del software.

Pertanto, nella fase di definizione e successivamente di analisi degli interventi di sviluppo software, il Fornitore deve verificare l'eventuale presenza di componenti già rilasciate che, opportunamente modificate e/o integrate, possano contribuire alla realizzazione delle funzionalità richieste.

CERTIFICAZIONE

Le applicazioni sviluppate devono essere aderenti agli standard e compatibili con le piattaforme di riferimento dei sistemi applicativi dell'Agenzia.

AGGIORNAMENTO BASELINE

In tutti i casi in cui i servizi rilascino prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo misurata in Punti Funzione (PF), chiamata anche baseline del sistema, il



Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline. Tale requisito permane anche nei casi di attività remunerate in giorni persona, quali affidamento del solo ciclo di realizzazione, piccoli interventi, ecc.

QUALITÀ DEL SOFTWARE

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

Si fa presente che, in aggiunta al test proprio di ciascun software/applicazione di competenza del fornitore di sviluppo, l'Amministrazione prevede, a campione, una certificazione delle applicazioni software sviluppate, da svolgersi prima del loro rilascio in esercizio. Si tratta di attività, comuni a tutte le applicazioni, finalizzate a garantire omogeneità di comportamento e aderenza alle best practice internazionali in materia di sviluppo di applicazioni.

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

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione di corredo del software.

Per tutto il software prodotto il Fornitore deve produrre ovvero aggiornare anche la relativa Documentazione a corredo.

TEST FACTORY

Il Fornitore dovrà disporre di una propria Test Factory e, nell'ambito di essa, di un prodotto di Test Management con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (test proceduralizzato).

Con tale prodotto deve essere possibile progettare i test, monitorare il grado di copertura degli stessi, verificare la completezza e la rispondenza dei test ai requisiti, controllare l'esecuzione e memorizzare i risultati, fornire tutti i report per le necessarie verifiche e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

L'utilizzo della metodologia di test e dello strumento indicato è previsto nel caso di nuovi sviluppi, di MEV, di manutenzione adeguativa e correttiva. Nel caso di manutenzione su applicazioni per le quali sia stato già utilizzato un prodotto di test management per la progettazione dei test, questi dovranno essere riutilizzati, aggiornati e riconsegnati a fronte dell'intervento di manutenzione effettuato.

In ogni caso il Fornitore dovrà consegnare all'Agenzia la base dati su cui ha eseguito i test nell'ambito della propria Test Factory.

La Test Factory del Fornitore dovrà essere operativa all'avvio della fornitura: l'Agenzia si



riserva di verificare la rispondenza ai requisiti espressi sotto l'aspetto architettuale, funzionale, di risorse, ecc..

Il Fornitore, all'attivazione del primo obiettivo di tipo progettuale, dovrà rendere disponibili all'Agenzia tutte le informazioni contenute negli strumenti di Test Management, permettendo al personale di AIFA di verificare lo stato d'avanzamento del progetto. L'accesso deve essere garantito per ogni intervento/obiettivo durante tutto il suo ciclo di vita.

Il Fornitore dovrà garantire che una parte dei test proceduralizzati previsti nell'ambito del servizio di Sviluppo e MEV, siano anche 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).

L'automazione dei test (test automatizzato), obbligatorio solo per gli obiettivi di dimensioni superiori a 300 PF, deve essere realizzata con modalità determinate in fase di pianificazione, di concerto con il Capo Progetto dell'Agenzia, e sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto. La scelta dei test da automatizzare verrà effettuata di concerto con il Capo Progetto dell'Agenzia.

Dovranno essere resi automatizzati almeno il 15 % dei casi di test progettati per l'obiettivo. I casi di test, proceduralizzati ed automatizzati, devono essere progettati, eseguiti e documentati dal Fornitore conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati dall'Agenzia, e con caratteristiche di autoconsistenza, quindi oggettivi, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e chi li esegue. Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo.

ACCESSIBILITÀ'

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

SUPPORTO SISTEMISTICO

L'Obiettivo realizzativo deve comprendere il supporto sistemistico alle proprie risorse al fine di assicurare, in particolare:

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

Inoltre, il supporto sistemistico deve comprendere:

- l'acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate per l'Intervento progettuale e/o le attività di interfaccia con i tecnici designati dalla Committente per concordare aspetti tecnici specifici o per supportare le scelte tecnologiche;
- l'assistenza, rivolta a personale della Committente per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire appropriato supporto sistemistico alle strutture tecniche



della Committente per quanto attiene le caratteristiche tecniche del software realizzato o in gestione.

PREDISPOSIZIONE E VERIFICA AMBIENTE DI COLLAUDO

Al termine delle attività di realizzazione e comunque ricomprese nelle attività dell'Obiettivo realizzativo, il Fornitore dovrà gestire, sotto il coordinamento delle strutture tecniche della Committente, la predisposizione dell'ambiente di collaudo (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test ecc.) e all'eventuale predisposizione degli script per il testing proceduralizzato ed automatico. Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di lavoro dell'Obiettivo progettuale.

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

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

SUPPORTO AL COLLAUDO

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

In particolare dovrà garantire:

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

PASSAGGIO DI KNOW-HOW AD ALTRE AREE

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

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

CONSEGNA IN GESTIONE

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

- illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in



esame;

- passaggio di conoscenza funzionale e tecnica.

Il Fornitore è tenuto, preliminarmente al passaggio del software in gestione, a fornire il proprio supporto all'Agenzia nell'esecuzione dei test di qualità e della certificazione delle applicazioni software, al fine di garantire omogeneità di comportamento e aderenza alle best practice internazionali in materia di sviluppo di applicazioni.

SUPPORTO PASSAGGIO IN ESERCIZIO

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

In particolare, nell'ambito dell'obiettivo realizzativo, dovranno essere almeno previste le seguenti attività:

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

SUPPORTO AVVIO IN ESERCIZIO

L'obiettivo realizzativo comprende anche il supporto al servizio di gestione applicativa nelle attività di competenza di quest'ultimo, relativamente alle funzionalità modificate/realizzate dall'intervento. L'attività deve essere prevista nel corso della fase di avvio in esercizio.

CORRETTIVA SOFTWARE IN GARANZIA

Considerando che il software realizzato/modificato nel corso della fornitura ha un periodo di garanzia di dodici mesi, in questo periodo nell'ambito dei servizi realizzativi è compresa anche la correzione dei malfunzionamenti che si verificano sul software realizzato/modificato.

Pertanto in tale periodo deve essere garantita, come parte integrante dei servizi di Sviluppo, Manutenzione Evolutiva e Manutenzione Adeguativa la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione,

con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva secondo la tempistica:

- per 12 mesi, per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente) nei 36 mesi di erogazione dei servizi;
- per i dodici mesi successivi alla data di chiusura del periodo di erogazione della fornitura, per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente) nel corso dei dodici mesi precedenti.

Le suddette garanzie devono essere prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo la Committente restare estranea ai rapporti tra l'impresa e le ditte



fornitrici.

Si precisa che le modalità di esecuzione nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva ed i relativi livelli di servizio, previsti dal Piano della Qualità generale, si applicano anche agli interventi sul software in garanzia (software realizzato/modificato nel corso della presente fornitura).

GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE

Oggi non è in uso alcun tool specifico per la Gestione della Configurazione ma viene compilato un "Giornale della Configurazione" condiviso tra AIFA e il Fornitore, che dovrà essere utilizzato nel corso del contratto.

Il Fornitore dovrà impegnarsi, entro tre mesi dall'attivazione della fornitura, ad implementare e rendere operativo un nuovo strumento di Configuration Management per la gestione delle baseline.

La gestione della configurazione dovrà quindi essere realizzata dal Fornitore utilizzando propri strumenti.

Al Fornitore è richiesta la conoscenza e l'utilizzo dei prodotti di Configuration Management, in quanto ne dovrà selezionare uno che dovrà essere utilizzato per tutte le attività di propria competenza, in particolare per tutte le risorse impiegate nei servizi realizzativi e di supporto applicativo.

L'Agenzia si riserva di poter cambiare, durante il periodo di durata contrattuale, lo strumento utilizzato per assicurare la gestione della configurazione. In questo caso il Fornitore dovrà garantire il corretto trasferimento dei dati verso il nuovo strumento.

Il Fornitore, per il software ancora non gestito dal prodotto di configurazione, dovrà garantire la prima alimentazione del repository per tutte le componenti software costituenti il sistema, senza alcun onere aggiuntivo per l'Agenzia.

Il Fornitore è tenuto alla gestione della configurazione dell'intero Sistema Informativo dell'Agenzia, anche per software realizzato e/o in garanzia da parte di un altro fornitore. Pertanto, quando richiesto dall'Agenzia, il Fornitore deve essere in grado di rilasciare il software sotto controllo di configurazione all'altro fornitore (precedente) per poi rimettere sotto configurazione, a valle del collaudo positivo, il software modificato.

5.10. Requisiti organizzativi

E' richiesto al Fornitore che le risorse impiegate nella fornitura abbiano elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale.

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

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali (Appendice 2) o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica. In caso di sostituzione, le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alle risorse da sostituire.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



Si precisa, inoltre, che i titoli e le certificazioni richiesti/offerti in fase di gara, dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale.

In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le stesse certificazioni.

Si richiede che il Fornitore, nell'ambito dei diversi servizi, provveda alla verbalizzazione degli incontri con la Committente, al fine di condividere in tempi rapidi quanto deciso nel corso degli incontri.

Il Fornitore è tenuto ad impiegare, quali referenti nei confronti della Committente, le risorse indicate nel Capitolato Tecnico. Nel caso di inadeguatezza, impreparazione, incompetenza, inadempienza, il referente dovrà essere immediatamente sostituito e si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente.

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

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

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra tutte le risorse impiegate nella fornitura, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

5.11. Requisiti di qualità

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

Pertanto essa è parte integrante della fornitura di un prodotto o di un servizio e non un mezzo finalizzato alla sola consegna ed accettazione della fornitura.

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

- la pianificazione della qualità (piano della qualità);
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e monitoraggio dei livelli di servizio (indicatori di qualità e di servizio).

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

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

Poiché il possesso della certificazione ISO 9001 è un requisito di accesso alla gara, è richiesto al Fornitore di fare esplicito riferimento, nello svolgere i servizi previsti dal



contratto, alla norma ISO 9001, per quanto riguarda i principi di assicurazione e gestione della qualità ed alle linee guida ISO 9000-3, per le parti applicabili.

Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme della serie ISO 9000.

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

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità di Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di 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.

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

Inoltre il Fornitore si impegna a rendere disponibile, su richiesta della Committente, la base dati di dettaglio contenente tutti i dati rilevati e utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità.

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

Nella seguente tabella si trovano gli obiettivi di qualità raggruppati per servizio.

| Servizio | Area da valutare | Fattore di qualità (caratteristiche / sottocaratteristiche) |
|--|--|---|
| Servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva | Consegna dei prodotti dell'obiettivo | Rispetto delle scadenze (Efficienza / Prestazioni temporali) |
| | Qualità dei prodotti e dei processi dell'obiettivo | Rispetto delle esigenze della Committente/Utente (efficacia, efficienza, usabilità) |
| | Affidabilità | Tasso di errori (Affidabilità / Maturità/ non recidività/non regressione) |
| | Manutenibilità del software | Rispetto dei canoni di qualità relativi alla scrittura del software, robustezza, maturità, sicurezza, |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



| | | |
|--|--|-----------------------------|
| | | manutenibilità, riusabilità |
|--|--|-----------------------------|

| Servizio | Area da valutare | Fattore di qualità (caratteristiche / sottocaratteristiche) |
|-------------------------|--|--|
| Manutenzione correttiva | Gestione degli interventi di manutenzione correttiva | Rispetto delle scadenze (Efficienza / Prestazioni temporali) |
| | | Efficacia degli interventi (non recidività/non regressione) |

| Servizio | Area da valutare | Fattore di qualità (caratteristiche / sottocaratteristiche) |
|----------|---|--|
| Gestione | Gestione del trasferimento dei sistemi ad inizio fornitura | Rispetto delle scadenze (Efficienza / Prestazioni temporali) |
| | Gestione dell'assistenza durante la fornitura Gestione del servizio di Help Desk | Efficacia degli interventi (non recidività/non regressione) |

| Servizio | Area da valutare | Fattore di qualità (caratteristiche / sottocaratteristiche) |
|------------------------|---|---|
| Supporto specialistico | Gestione degli interventi di supporto specialistico | Rispetto delle scadenze (Efficienza / Prestazioni temporali) |
| | Qualità dei prodotti e dei processi dell'obiettivo | Rispetto delle esigenze della Committente/Utente (efficacia, efficienza, usabilità) |

| Servizio | Area da valutare | Fattore di qualità (caratteristiche / sottocaratteristiche) |
|------------|--|--|
| Formazione | Gestione degli interventi di formativi | Rispetto delle scadenze (Efficienza / Prestazioni temporali) |
| | | Efficacia degli interventi (soddisfazione dell'utente) |

| Servizio | Area da valutare | Fattore di qualità (caratteristiche / sottocaratteristiche) |
|----------|-------------------------------|---|
| Hosting | Gestione degli interventi sui | Rispetto delle scadenze |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



| | | |
|--|---------|---|
| | sistemi | (Efficienza / Prestazioni temporali) |
| | | Efficacia degli interventi (non recidività/non regressione) |

| Servizio | Area da valutare | Fattore di qualità (caratteristiche / sottocaratteristiche) |
|--------------------------------------|---|--|
| Gestione dei servizi della fornitura | Gestione della fornitura | Rispetto delle scadenze (efficienza / prestazioni temporali) |
| | Gestione risorse umane | Stabilità del personale (efficienza / utilizzo delle risorse) |
| | | Rispetto delle scadenze (efficienza / prestazioni temporali) |
| | | Adeguatezza del Personale (rispondenza ai requisiti tecnici e comportamentali richiesti) |
| | Qualità dei processi e dei prodotti trasversali | Rispetto degli adempimenti (efficacia / efficienza) |
| | Qualità percepita dalla Committente | Soddisfazione dell'utente |

L'Appendice "Indicatori di qualità" contiene il profilo di qualità minimo dei servizi della fornitura.

5.12. Requisiti Temporal

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i vincoli temporali previsti per la consegna dei principali deliverable della fornitura, evidenziando i giorni entro cui devono essere consegnati i suddetti prodotti a partire da una determinata data (evento). Nelle note si riportano specificazioni della consegna/prodotto.

I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

| Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici | | | |
|---|--------|--------|---|
| Prodotto/ Attività | Evento | Giorni | Note Riferimento ai criteri migliorativi |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635
Allegato 5 - Capitolato tecnico



| Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici | | | |
|--|---|-----------|--|
| Prodotto/ Attività | Evento | Giorni | Note Riferimento ai criteri migliorativi |
| Piano della qualità generale | Stipula contratto - Modifica contesto - Richiesta Committente | 5 giorni | Pienamente rispondente a quanto richiesto nella documentazione contrattuale ivi compresa l'offerta tecnica. |
| Piano di subentro | Stipula contratto - Aggiornamento settimanale | 5 giorni | Pienamente rispondente ai requisiti minimi. |
| Piano di lavoro Generale | Stipula contratto | 5 giorni | |
| | Fine di ogni mese | 5 giorni | |
| Consegna CV | Stipula contratto | 5 giorni | Pienamente rispondente ai requisiti minimi. |
| Dichiarazione risorse certificate | - Alla stipula - Fine di ogni mese | 3 giorni | |
| Operatività Test Factory del Fornitore e relativi prodotti di test management e di test automation | Avvio delle attività | 0 giorni | Si intende la Test Factory operativa. L'attività deve essere pianificata e rendicontata nel Piano di subentro. |
| Installazione test proceduralizzati / automatizzati | Avvio delle attività | 30 giorni | Si intende l'acquisizione sul prodotto del Fornitore di tutti i test proceduralizzati elaborati |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635
Allegato 5 - Capitolato tecnico



| Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici | | | |
|---|---|-----------|--|
| Prodotto/ Attività | Evento | Giorni | Note Riferimento ai criteri migliorativi |
| | | | precedentemente dalla Committente. L'attività deve essere inserita nel Piano di subentro. |
| Alimentazione del repository di configuration e consegna script di compilazione | Avvio delle attività | 90 giorni | Nel rispetto di quanto indicato nel par. 7.2 "Attivazione dei servizi". |
| Rapporto Indicatori di qualità della fornitura | Fine di ogni mese | 5 giorni | |
| Rapporto Indicatori di qualità dei servizi continuativi | Fine di ogni mese | 5 giorni | |
| Report aggiornamento baseline | Fine di ogni trimestre | 5 giorni | Il report deve essere presentato anche qualora la baseline, nel periodo di riferimento, non avesse subito alcuna modifica. |
| Verbale degli incontri | Riunione | 2 giorni | Si intendono i verbali degli incontri fatti con la Committente nell'ambito dei servizi della fornitura. |
| Documento per annullamento rilievo | Ricezione della nota di emissione | 3 giorni | Il documento dovrà contenere elementi oggettivi e chiare argomentazioni. |
| Piano trasferimento know-how | Attivazione Committente | 5 giorni | Il trasferimento del know-how deve essere erogato nell'arco degli ultimi tre mesi solari del contratto sulla base del piano di trasferimento del know- how così come definito nell'appendice |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635
Allegato 5 - Capitolato tecnico



| Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici | | | |
|---|--------|--------|---|
| Prodotto/ Attività | Evento | Giorni | Note Riferimento ai criteri migliorativi |
| | | | “cicli e prodotti”. |

| Migliorie e evidenze periodiche e relative alle soluzioni proposte in Offerta Tecnica | | | |
|--|-----------------------|-----------|---|
| Prodotto/Attività | Evento | Giorni | Note |
| Evidenza dell'applicazione della soluzione offerta per la formazione e l'aggiornamento delle risorse | Fine di ogni semestre | 5 giorni | Se offerta. L'attività deve essere inserita nel Piano di lavoro Generale, sia come pianificazione/consuntivazione sia come allegato per quanto attiene al deliverable offerto. |
| Evidenza dell'applicazione della soluzione di monitoraggio della fornitura | Fine di ogni semestre | 5 giorni | Metodologia ed Organizzazione: l'attività deve essere inserita nel Piano di Qualità Generale e nel piano di lavoro Generale. |
| | data di avvio | 60 giorni | Tecnologia e soluzione: avvio in esercizio. |

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di sviluppo adottato. Generalmente, i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono, ad eccezione dei prodotti indicati nella seguente tabella, che dovranno essere consegnati secondo la seguente specifica. Il termine (prima) sta ad indicare che il prodotto deve essere consegnato prima dell'evento, secondo la tempistica indicata nella tabella.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635
Allegato 5 - Capitolato tecnico



| Prodotti di fase | | | |
|---|--|-------------------|---|
| Prodotto | Evento | Giorni | Note |
| Piano di lavoro di Obiettivo | Richiesta della Committente | 5 giorni | Il piano di lavoro di obiettivo oltre che su richiesta della Committente dovrà essere consegnato secondo quanto previsto nei diversi cicli di vita. |
| Manuale di gestione | Fine fase di realizzazione (o equivalente) | 20 giorni (prima) | |
| Piano adeguamento ambienti (sezione di collaudo) | Fine fase di realizzazione (o equivalente) | 8 giorni (prima) | |
| Piano adeguamento ambienti (sezione di esercizio) | Fine fase di collaudo (o equivalente) | 8 giorni (prima) | |

In caso di mancata approvazione o rilievi di qualunque deliverable/documento della fornitura, il Fornitore è tenuto a riconsegnarlo entro il tempo specificato dalla seguente tabella, a partire dalla data di comunicazione da parte della Committente. I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

| Riconsegna prodotti | | |
|--|----------|--|
| Prodotto | Giorni | Note |
| Piano della qualità generale | 5 giorni | |
| Piano di subentro | 5 giorni | Il piano dovrà essere approvabile entro e non oltre la data di avvio delle attività. |
| Piano di lavoro (Generale, dei singoli servizi/interventi) | 3 giorni | Il piano dovrà essere approvabile entro e non oltre 2 ricicli (massimo 6 giorni). |
| Tutti gli altri documenti | 5 giorni | |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635
Allegato 5 - Capitolato tecnico



5.13. Ruoli richiesti

5.13.1. Responsabile della fornitura

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, l'Impresa aggiudicataria dovrà comunicare all'Amministrazione il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura**. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico di AIFA.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Capo Progetto.

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi.

Il Responsabile della fornitura non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà in particolare:

- predisporre ed aggiornare il piano della qualità generale e il piano operativo, in assenza di figure specifiche di maggiore e più puntuale preparazione tecnica specifica;
- verificare la correttezza e tempestività dell'utilizzo degli strumenti della Committente nonché proposti dal Fornitore;
- garantire il rispetto del piano della qualità generale tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- fornire i risultati sugli indicatori di qualità ed indici di prestazione;
- riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, a competenze di tematica.

5.13.2. Responsabile Tecnico dell'erogazione dei servizi

L'Impresa dovrà prendere in carico i servizi nominando un Responsabile Tecnico, che ne garantisca la gestione operativa per tutta la durata del contratto in collaborazione con il responsabile AIFA.

Tale responsabile svolgerà il ruolo di interfaccia tecnica verso il Responsabile nominato da AIFA e sarà coinvolto nelle attività richieste dai servizi, con il compito di garantire:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



1. il coordinamento operativo delle attività svolte dall'Impresa;
2. il soddisfacimento delle attività svolte dall'Impresa;
3. il rispetto degli standard forniti da AIFA;
4. la produzione dei report di consuntivazione delle attività svolte.

Il Responsabile Tecnico ha inoltre il compito di coordinare le scelte in merito alle architetture software dei prodotti e/o servizi oggetto della fornitura.

Tale responsabile non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Specialista di tecnologia/prodotto. Il referente deve essere sempre disponibile su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 2 giorni lavorativi.

Il Responsabile Tecnico dovrà in particolare:

- collaborare con le strutture tecniche della Committente nella ricerca delle migliori soluzioni tecnico/architetturali per i prodotti in via di realizzazione e/o progettazione;
- interfacciare le strutture tecniche della Committente per la predisposizione, la configurazione ed il tuning degli ambienti di riferimento;
- supportare i Capi Progetto di sviluppo al fine di garantire la piena compatibilità ed integrazione dei prodotti in fase di sviluppo con le architetture tecniche disponibili per l'area, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità al Referente di area ed al Capo Progetto;
- pianificare il fabbisogno di risorse specialistiche nei progetti garantendone sempre l'elevata professionalità e la tempestiva disponibilità;
- fornire il supporto specialistico ai team di sviluppo per l'utilizzo ottimale degli ambienti e delle infrastrutture tecnologiche;
- assistere i gruppi di lavoro nella scelta e nell'utilizzo ottimale di strumenti di sviluppo e test;
- intervenire nelle fasi di definizione dell'architettura e di verifica dei requisiti tecnologici nei progetti innovativi.

5.13.3. Referente sull'utilizzo dei Function Point

Il referente sull'utilizzo dei Function Point deve disporre di comprovata esperienza e certificazione IFPUG 4.3 o successive, ed essere esperto in tutti gli ambienti applicativi richiesti dalla fornitura.

Non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per AIFA e, pertanto, non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Il referente Function Point deve assicurare la correttezza ed accuratezza delle stime iniziali effettuate in fase di preventivo dai capi progetto (se non vengono effettuate direttamente dal referente stesso), nonché l'affidabilità delle successive misurazioni in



linea con quanto disciplinato dal presente capitolato e con riferimento alle regole di conteggio emanate dall'IFPUG e dagli standard AIFA.

Il Referente Function Point dovrà inoltre fungere da centro di competenza e di assicurazione della correttezza, completezza ed accuratezza di tutti i conteggi.

Il referente deve essere sempre disponibile su richiesta di AIFA con un preavviso minimo di 2 giorni lavorativi.

5.13.4. Gestore della Configurazione

Il Gestore della Configurazione costituirà l'interfaccia di riferimento tra i vari servizi al fine di garantire l'ottimizzazione del versionamento e gestione della concorrenza del software nei vari ambienti.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Analista Programmatore.

Tale referente dovrà essere individuato tra le figure del gruppo di Gestione Applicativa.

Il Gestore della Configurazione dovrà effettuare le seguenti attività:

- verifica Software consegnato: in particolare, attraverso le funzionalità presenti a sistema, potrà verificare le modifiche sul software e le relative verifiche di qualità;
- gestione delle attività concorrenti: a tal fine si potrà avvalere di apposite funzionalità presenti nel prodotto di configurazione che consentono di evidenziare la concorrenza di attività;
- convalida della consegna del software: anche tale attività dovrà essere svolta attraverso apposite funzionalità del prodotto;
- caricamento dell'ambiente: sempre attraverso un'apposita funzionalità del sistema dovrà eseguire il caricamento dell'attività sull'ambiente corrente;
- gestione del deploy: per il corretto svolgimento di tale operazione dovrà, mediante la presenza nel sistema del relativo script, spostare e/o compilare i sorgenti nel relativo ambiente.

5.13.5. Centro di Competenza

Si intende per centro di competenza una struttura operativa, un'unità organizzativa o uno specifico settore aziendale che fornisce consulenza, supporto, servizi, informazioni, dati, elaborazioni e contributi tecnici su tematiche relative ai servizi della presente fornitura e che sia a supporto dei gruppi di lavoro previsti dalla fornitura.

Obiettivo del centro di competenza è quello di arricchire i servizi della fornitura con consulenze specialistiche di alto livello.

Nel caso in cui il Fornitore abbia dichiarato in offerta di disporre di centri di competenza, questi dovranno supportare i gruppi di lavoro dei servizi previsti dalla fornitura in tutti i casi in cui se ne ravveda la necessità oppure su richiesta della Committente.

Si precisa che l'utilizzo di tali centri di competenza non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.



5.14. Adempimenti per la sicurezza

L'Impresa s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione dei servizi in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "*Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro*", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e dell'Agenzia del Territorio ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

6. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA

AlFA ha deciso di razionalizzare l'utilizzo degli strumenti a supporto, con l'obiettivo di individuare un panel completo ed esaustivo di prodotti da proporre ai propri fornitori e da utilizzare secondo le esigenze che si trova a gestire.

Per questo motivo, è richiesto al Fornitore di fornire, in sede di offerta tecnica, una descrizione degli strumenti che è in grado di mettere a disposizione dell'Agenzia. Si riporta di seguito la lista dei principali strumenti richiesti:

- **Sistema di Configuration Management**, per la gestione del ciclo di vita del SW. La soluzione proposta deve essere accessibile ad AlFA, deve prevedere un'opportuna profilatura degli utenti e deve consentire la consegna del SW sviluppato secondo la normale modalità di upload ed il conseguente monitoraggio da parte dell'Agenzia.
- **Sistema di Inventario Funzionale**, per la gestione complessiva del parco funzionale applicativo mediante lo standard dei Punti Funzione. La soluzione proposta deve essere accessibile ad AlFA, deve prevedere un'opportuna profilatura degli utenti e deve consentire:
 - o Il censimento iniziale dell'inventario funzionale in uso;
 - o La gestione degli obiettivi di Sviluppo/MEV/MAD (inserimento, modifica e visualizzazione);
 - o La gestione continua dell'inventario funzionale;
 - o L'utilizzo di idonea reportistica.
- **Sistema di Knowledge Management**, per la capitalizzazione e la condivisione delle conoscenze acquisiti durante la fornitura e la gestione della documentazione di progetto. La soluzione proposta deve essere accessibile ad AlFA, deve prevedere un'opportuna profilatura degli utenti e deve consentire di inserire, consultare, approvare la documentazione prodotta in formato nativo (doc, xls, ppt, mpp, ecc.), eliminando completamente tutta la produzione cartacea e allo stesso tempo accentrando tutta la documentazione in un unico repository centralizzato, rendendola facilmente consultabile e rintracciabile anche attraverso un motore di ricerca (ricerca per nome documento o parole presenti all'interno del documento).
- **Sistema di SLA Management**, per la gestione ed il monitoraggio degli SLA previsti

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AlFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



contrattualmente per la fornitura. La soluzione proposta deve essere accessibile ad AIFA e deve prevedere un'opportuna profilatura degli utenti, fornendo idonei report per il controllo dei livelli di servizio previsti.

- **Sistema di Test Management** per la gestione automatizzata della fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (test proceduralizzato). Il prodotto dovrà garantire la possibilità di progettare i test, monitorare il grado di copertura degli stessi, verificare la completezza e la rispondenza dei test ai requisiti, controllare l'esecuzione e memorizzare i risultati, fornire tutti i report per le necessarie verifiche e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.
- **Sistema di Project Portfolio Management (PPM)**, per la gestione della pianificazione, consuntivazione e monitoraggio delle attività progettuali (i.e. attività, tempi, risorse allocate, budget in GP, ecc.). La soluzione proposta deve essere accessibile ad AIFA e deve prevedere un'opportuna profilatura degli utenti, fornendo idonei report per il controllo in particolare dell'avanzamento delle attività progettuali.

7. ESECUZIONE DELLA FORNITURA

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

La tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza della materia trattata richiedono che tutte le attività dell'Aggiudicatario siano improntate a un'assoluta attenzione alla riservatezza. È inoltre fatto divieto all'Aggiudicatario di utilizzare il presente affidamento quale riferimento per altri incarichi, salvo esplicita autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione della fornitura. Tale corrispettivo non potrà subire aumenti neanche al variare della pianificazione effettiva rispetto a quanto inizialmente previsto o alla necessità di rielaborare i prodotti consegnati (e non ancora approvati) al fine di garantire la qualità necessaria per l'approvazione degli stessi.

L'Aggiudicatario dovrà indicare, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il **Responsabile della Fornitura** che, assumendo la piena responsabilità dei rapporti con AIFA, sarà il riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti dell'Amministrazione, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dall'Aggiudicatario, rispettando i criteri



del proprio sistema di qualità e applicando il Piano della Qualità Generale.

AIFA si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Aggiudicatario. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta dell'Aggiudicatario, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

AIFA si riserva di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di AIFA nello svolgimento di tali attività.

7.1. Modalità di esecuzione della fornitura

I macro servizi oggetto di fornitura sono:

- Servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva,
- Manutenzione Adeguativa,
- Manutenzione Correttiva,
- Servizi di Gestione Applicativa,
- Servizi di Supporto Specialistico,
- Servizio di Formazione,
- Hosting dei sistemi.

Al fine di descrivere le **modalità di esecuzione** dei servizi e delle attività di fornitura, viene qui di seguito fornita una matrice di associazione delle differenti modalità di esecuzione e dei cicli di sviluppo da adottare.

L'AIFA 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. 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 task.

Inoltre AIFA si riserva di chiedere al Fornitore di mettere a disposizione ed utilizzare prodotti o modulistica specifica, di supporto alla gestione delle attività della fornitura (ad esempio: gestione dei requisiti - Requirement Traceability Matrix, registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.).

Di seguito viene descritta nella tabella la corrispondenza fra le attività e la relativa modalità di esecuzione.



| | Servizio / Attività | Variazione consistenza parco applicativo | Metrica | Modalità | Ciclo di sviluppo |
|---------------------|-----------------------------------|--|---------|--------------------------|--|
| Prodotti permanenti | Sviluppo e Manutenzione Evolutiva | Si | PF | Progettuale | Completo/ Ridotto/ Estemporaneo / Ad hoc |
| | Manutenzione correttiva | No | - | Continuativa / Su evento | - |
| | Manutenzione Adeguativa | No | GP | Progettuale | Completo/ Ridotto/ Estemporaneo / Ad hoc |
| Servizi | Gestione | No | GP | Continuativa/ Su evento | - |
| | Supporto Specialistico | No | GP | Progettuale / A consumo | Da definire |
| | Formazione | No | GP | Progettuale / Su evento | Da definire |
| | Hosting | No | - | Continuativa | - |

I paragrafi successivi, includono le definizioni di dettaglio riportate in tabella.

7.1.1. Modalità progettuale

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale, saranno scomposti in obiettivi a cui sarà attribuita una dimensione ed 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 (cfr. Appendice “Cicli e Prodotti”).

Le fasi sono delimitate da eventi o milestone imprescindibili, così come indicati nella tabella che segue.

| Attore | Milestone | Descrizione |
|-----------|-----------------|--|
| AIFA | Richiesta stima | Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi, dei costi e del mix di risorse necessari per il relativo intervento del singolo servizio |
| Fornitore | Stima | Comunicazione dei tempi, dei costi e del mix di risorse necessari per l'esecuzione dell'obiettivo del singolo servizio |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



| Attore | Milestone | Descrizione |
|-----------|--|--|
| AIFA | Autorizzazione | Verifica delle stime fornite e della schedulazione e autorizzazione dell'obiettivo |
| AIFA | Attivazione | Autorizzazione a procedere con le attività |
| Fornitore | Consegna | Rilascio dei prodotti di fornitura intermedi e finali |
| AIFA | Approvazione e Verifica di conformità | Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di approvazione. |
| AIFA | Accettazione e Verifica di conformità | Validazione dei prodotti, previo collaudo, eventuale verifica da parte della area dedicata ai test standardizzati e verifica del software in esercizio. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di accettazione. |
| AIFA | Valutazione difettosità all'avvio e Verifica di conformità | Valutazione della qualità del software rilasciato in esercizio mediante l'esame della quantità e della tipologia di malfunzionamenti rilevati durante il periodo di avvio in esercizio. Certificazione della corretta esecuzione del servizio. |

Il termine “durata” dell'obiettivo è usato nel presente documento come sinonimo dell'intervallo di tempo decorrente tra le milestone Stima e l'ultima fase prevista dei cicli.

A seconda dei cicli di vita e della particolarità degli interventi, alcune milestone potrebbero non essere presenti.

STIMA E ATTIVAZIONE INTERVENTI

In funzione delle caratteristiche dell'obiettivo, sono concordate le fasi ed i prodotti delle attività, i criteri di fine fase nonché eventuali Indicatori di qualità specifici, ulteriori rispetto a quelli definiti contrattualmente. Tali informazioni sono tracciate nel sistema di PPM, nel quale il Fornitore dovrà pianificare e stimare l'intervento a seguito di richiesta del referente AIFA.

VALUTAZIONE DELLE DIMENSIONI DEGLI INTERVENTI

Il dimensionamento degli obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato, ove previsto e possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



A richiesta della Committente, il dimensionamento degli obiettivi potrà essere effettuato in Giorni Persona, a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base del mix previsto per il servizio, o a consumo utilizzando le figure professionali richieste da AIFA.

INTERVENTI MISURATI IN PUNTI FUNZIONE

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

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

| Misura | Fase | Scostamento massimo |
|------------------------|-------------------------------|---------------------|
| Stima Iniziale | Definizione (o equivalente) | N/A |
| Conteggio di Revisione | Analisi (o equivalente) | 10% |
| Conteggio Consuntivo | Realizzazione (o equivalente) | 0% |

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

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

Si precisa che al termine della fase di Realizzazione o equivalente, dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline e di effort.

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



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

INTERVENTI MISURATI IN GIORNI PERSONA A CORPO

Il dimensionamento degli interventi misurati in Giorni Persona dovrà avvenire in fase di Definizione o fase equivalente. Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione.

Qualora eventi non noti in fase di definizione o variazione dei requisiti o della produttività specifica conducano ad una riduzione degli effort stimati od a finire, si procederà alla ripianificazione dell'obiettivo e alla revisione del dimensionamento delle risorse approvate per l'obiettivo stesso.

CANCELLAZIONE INTERVENTI

Nel caso di abbandono dell'obiettivo per cause imputabili al Fornitore, quest'ultimo è tenuto restituire gli anticipi erogati prima della verifica di conformità, come meglio specificato nel contratto.

Nel caso di cancellazione di un obiettivo da parte della Committente il fornitore procederà a quantificare l'effort della fase in corso. Nel caso in cui tale effort sia approvato dalla Committente, ai fini della fatturazione della fase sarà riconosciuto solo l'effort dichiarato.

Nel caso di cancellazione degli interventi al termine delle fasi di lavoro diverse da quella di definizione, per cause non imputabili al Fornitore, saranno riconosciuti i Punti Funzioni calcolati sulla base della seguente formula:

PF riconosciuti = PF dell'obiettivo cancellato x % avanzamento cumulativo

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

| Fase | Impegno | Avanzamento cumulativo |
|---------|---------|------------------------|
| Analisi | 30% | 30% |
| Disegno | 15% | 45% |



| | | |
|--------------------------------------|-----|------|
| Realizzazione | 30% | 75% |
| Collaudo | 10% | 85% |
| Documentazione ed avvio in esercizio | 15% | 100% |

CAMBIAMENTO DEI REQUISITI

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

Premesso che nel corso della fase di definizione e di analisi il cambiamento (aggiunta, modifica, cancellazione) dei requisiti è considerato fisiologico, a partire dalla fase di disegno (o equivalente) si possono distinguere due casi:

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità saranno contate in FP le funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica/cancellazione dei requisiti, il Fornitore procederà ad una quantificazione dell'effort necessario per effettuare le modifiche/cancellazioni richieste. Nel caso in cui tale effort sia approvato dalla Committente, ai fini della fatturazione il corrispettivo per il progetto sarà ricalcolato considerando il nuovo dimensionamento.

7.1.2. Modalità continuativa

I servizi da erogare in modalità continuativa sono:

- Manutenzione Correttiva;
- Gestione - Assistenza durante la fornitura;
- Gestione - Help Desk;
- Hosting;
- Su richiesta della Committente, alcune attività di Supporto Specialistico che possono essere attivate in modalità continuativa anche per un periodo limitato (es. Coordinamento del programma).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



L'attivazione è prevista a partire dalla data di avvio delle attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, salva ed impregiudicata la facoltà della Committente di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio.

In particolare, il servizio di Manutenzione Correttiva, anche se attivato su uno specifico evento, è erogato in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

Dal momento in cui una richiesta per malfunzionamento è registrata nel sistema dell'Agenzia (OTRS), o nel sistema del Fornitore in assenza dello stesso, decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nell'Appendice "Indicatori di qualità".

Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività di risoluzione del malfunzionamento ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sul sistema fino alla soluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'obiettivo motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

Il Fornitore dovrà consegnare il software alla Committente solo dopo l'esito positivo di tutti i test; tale momento rappresenta la "fine attività", ovvero il momento in cui può essere chiuso l'obiettivo a sistema. La Committente si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, documentazione e base dati.

Qualora l'intervento di correzione effettuato dal Fornitore risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento del software dal 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 tutti gli interventi effettuati.

7.2. Pianificazione e Consuntivazione

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate di seguito si riferiscono a tutte le attività previste nella Fornitura.

Il Fornitore si impegna a predisporre ed utilizzare degli strumenti di PPM per effettuare la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte. Il Fornitore si impegna inoltre a ottenere dall'AIFA il rilascio della regolare esecuzione sulle forniture prima di emettere la relativa fattura (che sarà associata alla regolare esecuzione attraverso appositi codici identificativi, da concordare).

PIANIFICAZIONE

Dovranno essere predisposti e mantenuti costantemente aggiornati i seguenti Piani di Lavoro contenenti attività, tempi e impegno dei diversi servizi:



- il piano di subentro (a inizio fornitura);
- il piano di lavoro Generale, contenente il Piano di lavoro dei servizi continuativi nonché il piano di lavoro riepilogativo per i servizi a carattere progettuale;
- il piano di lavoro di obiettivo per i servizi a carattere progettuale;
- il piano di trasferimento del know-how (quando richiesto).

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente il relativo Piano di lavoro.

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

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di lavoro per inadempimenti da parte del Fornitore.

Il Piano di lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali/e-mail, 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).

L'Impresa si impegna, pertanto, a tenere costantemente aggiornato il Piano di lavoro in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.

Il Fornitore, nel corso dell'ultimo trimestre dell'anno, dovrà pianificare su richiesta dell'Agenzia tutte le attività, progettuali e continuative, per l'anno successivo.

Si precisa che il Fornitore è tenuto alla redazione del piano di subentro e del piano di lavoro Generale anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

STATO AVANZAMENTO LAVORI

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

CONSUNTIVAZIONE

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta periodicamente (per servizi a carattere continuativo e per le attività dichiarate in Offerta Tecnica ove applicabile) oppure ad evento e su richiesta della Committente (per i servizi a carattere progettuale). A tal fine il Fornitore dovrà aggiornare i relativi piani di lavoro con le date e gli impegni effettivi (giorni persona, punti funzione, ecc.).



Il rendiconto risorse deve essere presentato sempre per i servizi a carattere continuativo e per gli interventi in giorni/persona.

7.3. Attivazione dei servizi

L'Impresa, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del Contratto, dovrà sottoporre al Direttore dell'esecuzione un **"Piano operativo"** contenente le modalità di attivazione dei servizi individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione, insieme al Piano Generale della Qualità.

L'attivazione dei servizi dovrà essere eseguita secondo le modalità e nel rispetto dei termini previsti nel "Piano operativo", pena l'applicazione delle penali previste nel contratto.

L'allestimento dei servizi da parte del Fornitore deve avvenire secondo quanto disposto dal presente Capitolato, nonché come eventualmente migliorato nell'offerta tecnica, in termini di logistica, organizzazione, sicurezza, documentazione e quanto altro necessario.

Ad inizio fornitura, come già specificato nell'ambito della descrizione del servizio di Manutenzione Correttiva, il Fornitore è tenuto ad aggiornare la baseline dell'Inventario applicativo in PF, riportato nell'Appendice 1 dedicata alle applicazioni in uso presso AIFA, ovvero dovrà conteggiare i PF di tutte le applicazioni oggetto del presente appalto. E' demandata al Fornitore la scelta dello strumento da utilizzare per la gestione della baseline, strumento che sarà poi utilizzato per tutta la durata del contratto.

Nel piano di subentro dovrà essere data evidenza delle modalità e dei tempi di consegna delle baseline, suddivise per singola applicazione, con l'obiettivo di consentire all'Agenzia (o personale da essa delegato) un controllo efficace ed efficiente delle stesse.

La remunerazione dei servizi sarà basata su:

- corrispettivi mensili a "canone fisso", per i servizi di Manutenzione Correttiva e Hosting;
- il completamento delle singole fasi progettuali (rif. Par. 7.1.1 e Appendice Cicli e Prodotti), per i servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva, di Manutenzione Adeguativa quando utilizzata la modalità progettuale a corpo e di Supporto Specialistico quando utilizzata la modalità progettuale a corpo;
- corrispettivi mensili a "tempo e spesa", per i servizi di Manutenzione Adeguativa quando utilizzata la modalità di remunerazione a consumo, Gestione Applicativa, Supporto specialistico quando utilizzata la modalità di remunerazione a consumo e Formazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635
Allegato 5 - Capitolato tecnico



Gli importi a tempo e spesa saranno determinati sulla base del consumo effettivo e saranno corrisposti considerando le quantità effettivamente erogate e certificate nel sistema di PPM predisposto dal Fornitore.

La regolamentazione contrattuale dei servizi di Manutenzione Correttiva è a canone onnicomprensivo per tutta la durata del contratto.

Il **Responsabile tecnico dell'erogazione dei servizi** è tenuto a produrre, alla fine di ogni mese, il documento chiamato **"Elenco degli Obiettivi"**, contenente tutti gli interventi eseguiti nel corso di tale periodo secondo le modalità e con il contenuto indicati nel presente Documento, evidenziando quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti. L'Agenzia, comunque, si riserva di adottare nel corso del contratto altra modalità di rendicontazione.

Il servizio di Manutenzione Adeguativa dovrà inoltre comprendere la fornitura, **entro 15 giorni** dalla data della loro immissione sul mercato, delle nuove release e degli aggiornamenti relativi a tutti prodotti software utilizzati dall'Amministrazione.

Le attività gestite nell'ambito dei servizi di **Supporto Specialistico a consumo** saranno pianificate e attivate di concerto tra il **Direttore dell'esecuzione** ed il **Responsabile della fornitura**.

Le risorse professionali impiegate dall'Impresa per l'esecuzione del Supporto Specialistico potranno operare "in house", presso la sede dell'Impresa ovvero "on site", presso la sede della Amministrazione, in accordo con il piano concordato.

Al termine di ciascun mese, il **Responsabile tecnico dell'erogazione dei servizi** predisporrà un **"Consuntivo Attività"**, dichiarando l'impegno, in termini di giorni persona, effettivamente erogato. Su richiesta dell'Amministrazione e secondo le modalità da essa definite il Fornitore dovrà fornire l'elenco delle risorse impegnate nelle attività.

Il consuntivo delle attività consentirà di procedere, ove previsto, con la fatturazione.

Il servizio di Supporto Specialistico verrà erogato tutti i giorni feriali, dalle 8.00 alle 18.00, esclusi il sabato, la domenica e le altre festività nazionali.

PRESA IN CARICO E ACQUISIZIONE KNOW-HOW

Il Fornitore deve garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di stipula.

Per assicurare l'efficacia dei servizi fin dalla suddetta data, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché sui metodi, sugli strumenti e sugli standard che nel corso della fornitura saranno utilizzati.



A tal fine il Fornitore dovrà prevedere la partecipazione ad uno specifico addestramento, erogato dalla Committente o da terzi dalla Committente indicati, secondo i tempi contrattualmente previsti; in particolare, si richiede al nuovo fornitore di gestire un periodo di “training” in affiancamento al fornitore uscente, al fine di acquisire il necessario know how.

Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell’operatività quotidiana 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 periodo di affiancamento di inizio fornitura dovrà avere una durata massima di due mesi dalla stipula del contratto.

Si sottolinea l’importanza della presa in carico dei sistemi a inizio fornitura, per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software e delle base dati.

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.

Si precisa che nella successiva erogazione dei servizi dovranno essere impiegate le medesime risorse impiegate nel corso di tale attività.

CONSEGNA CV

Il Fornitore è tenuto a consegnare, nei tempi e nei modi previsti nella tabella di cui al paragrafo 5.12. “Requisiti Temporalì” del presente Capitolato Tecnico, i curricula vitae di tutti i referenti e delle risorse che intende utilizzare per la fornitura dei servizi a carattere continuativo.

La Committente si riserva di verificare in qualsiasi momento la rispondenza dei curricula vitae delle risorse impiegate rispetto a quelli richiesti/offerti, anche sui servizi a carattere progettuale. Eventuali inadempimenti comporteranno l’applicazione delle sanzioni indicate nella documentazione contrattuale.

7.4. Luogo di lavoro

Le attività saranno svolte prevalentemente presso la sede del Fornitore. Il Fornitore dovrà garantire la presenza presso l’Agenzia, qualora richiesta, per l’erogazione dei servizi e/o per riunioni e/o per qualsiasi esigenza connessa alla fornitura (es. gestione delle attività di 1° Livello dell’Help Desk), senza oneri aggiuntivi rispetto a quanto offerto.



Le seguenti attività dovranno in particolare essere svolte presso le sedi dell'AIFA:

- Incontri con utenti;
- Incontri con tecnici;
- Consegna prodotti;
- Collaudo;
- Assistenza all'avvio in esercizio;
- Periodo iniziale di affiancamento;
- Periodo finale di affiancamento a nuovo Fornitore.

Per i servizi di supporto informatico e di dominio e di supporto specialistico, la sede di lavoro potrà essere presso l'AIFA.

Le attività di sviluppo dovranno essere svolte presso il Fornitore, che dovrà allestire i posti di lavoro necessari presso le proprie sedi, sia in termini di hardware che di software, sia di base che di sviluppo. Anche l'attività di correzione delle eventuali malfunzioni riscontrate durante il collaudo dovrà essere svolta presso le sedi del Fornitore.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un accesso di tipo extranet al proprio ambiente di sviluppo, così da poter fornire ad AIFA la possibilità di avere, anche da postazioni remote, la completa visibilità sulle attività di progettazione e sviluppo, al fine di verificare la rispondenza tecnica, funzionale ed applicativa ai requisiti definiti. Questo al fine di poter intervenire efficacemente, anche in corso d'opera, con tempi di risposta più brevi.

L'utilizzo di eventuali prodotti software (diversi da quelli previsti per l'espletamento della fornitura) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di talune attività, se concordati con AIFA, verranno resi disponibili a carico del Fornitore.

Gli ambienti messi a disposizione saranno disponibili nel normale orario di lavoro e comunque potranno essere congiuntamente definiti diversi orari per esigenze straordinarie.

Per le attività di assistenza utenti il gruppo di lavoro dovrà garantire una copertura tra le 8:00 e le 18:00 nei giorni dal lunedì al venerdì, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con AIFA.

Gli interventi che abbiano caratteristiche di urgenza potranno comportare la disponibilità di risorse anche in giorni od orari diversi da quelli indicati, da pianificarsi con un preavviso di 12 (dodici) ore.

Altre necessità di presenza di risorse in orari e/o giorni diversi, verranno pianificate e concordate tra le parti.

In via eccezionale, per periodi specificati, può rendersi necessaria la reperibilità. In tal caso verranno concordate le modalità di servizio.



7.5. Impiego e stabilità delle risorse

L'Aggiudicatario 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 l'affidamento stesso, in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato e sue appendici e/o migliorativi eventualmente offerti in sede di Offerta Tecnica.

AlFA si riserva comunque la possibilità di procedere a colloqui di approfondimento per verificare la corrispondenza dei profili proposti rispetto alle specifiche esigenze progettuali.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, AlFA procederà alla richiesta formale di sostituzione.

Si evidenzia che le eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione della fornitura ovvero all'inizio della stessa dovranno essere preventivamente concordate con il referente dell'Amministrazione e la sostituzione dovrà prevedere un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante.

7.6. Attività di fine fornitura

TRASFERIMENTO DI KNOW-HOW

Il Fornitore è tenuto, su richiesta della Committente, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura alla Committente, Amministrazione o terzi indicati dalla Committente.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il Piano di Trasferimento di Know-how approvato dalla Committente, all'impiego delle modalità e tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa, all'impiego delle risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

Nel caso in cui la Committente decidesse di usufruire dell'attività di trasferimento di know-how, aprirà tanti obiettivi di supporto specialistico per quante sono le aree applicative interessate; tali obiettivi saranno corredati da altrettanti piani di qualità di obiettivo, oppure faranno riferimento ad un unico piano di qualità ad hoc.

Ai fini della misurazione della soddisfazione della Committente sul trasferimento del know-how, il Fornitore è tenuto a predisporre dei questionari, approvati dalla Committente, atti a misurare l'efficacia dell'attività svolta. All'attivazione verranno concordate le risorse professionali impegnate nell'attività che potranno appartenere anche a diversi servizi.

Inoltre il Fornitore, su richiesta della Committente, dovrà essere affiancato dal personale indicato dalla Committente nell'operatività quotidiana relativa in particolare ai servizi di Manutenzione Correttiva; la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore. Si precisa che



il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dalla Committente qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi.

Eventuale documentazione incompleta del sistema e/o mancata operatività di strumenti a supporto, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how. Pertanto l'aggiornamento della documentazione di obiettivo, di applicazione e di area previsti dai cicli e dal piano di qualità sia generale sia di obiettivo, essendo prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura, dovrà essere effettuato dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per la Committente. I documenti aggiornati dovranno essere consegnati prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche nel corso della fornitura.

7.7. Verifica di conformità

All'avvio della fornitura e in corso di contratto l'Amministrazione effettuerà le verifiche di conformità delle prestazioni, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, ed in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento.

L'Impresa è tenuta a prestare all'Amministrazione, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Amministrazione le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del relativo verbale verrà considerata quale **"Data di accettazione della fornitura"**, limitatamente alle prestazioni in esso comprese, ed in tal caso, l'Impresa potrà procedere alla relativa fatturazione, secondo le modalità dettate dall'Amministrazione e quanto indicato nel contratto.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Amministrazione. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta, con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, l'Amministrazione, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire in tutto o in parte le prestazioni a terzi in danno dell'Impresa.



Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.

Le verifiche saranno ripetute in corso di esecuzione del contratto per le prestazioni continuative.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emessa una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.

L'Amministrazione rilascerà il certificato di verifica di conformità e potrà procedere allo svincolo della cauzione prestata dall'Aggiudicatario, qualora risulti che l'Aggiudicatario abbia regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali nel rispetto di quanto previsto:

- dall'art. 322, 323 del D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207;
- dagli art. 315 e seguenti del D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207.

Su richiesta dell'Aggiudicatario, l'Amministrazione emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi (CES), coerentemente al modello predisposto dall'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici. Il certificato verrà emesso solo a seguito della verifica di conformità delle prestazioni rese, nel rispetto delle prescrizioni contrattuali e della normativa vigente.

7.8. Modalità di Consegna e Approvazione dei Prodotti

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.

L'Agenzia si riserva di definire in fase di avvio del contratto le modalità di consegna della documentazione.

AIFA si riserva di aggiornare gli standard, i documenti e i template attuali, nonché di emettere nuovi standard, sia per contenuti che per modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutti i nuovi interventi, mentre verranno concordate le eventuali modalità di transizione per gli interventi in corso al momento.

Le comunicazioni formali (consegna documentazione, ripianificazioni, ecc.) relative alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovranno essere:

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



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

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

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti. Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

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

Per gli estremi della consegna farà fede la data e ora di ricezione della Posta Elettronica Certificata della Committente; nei casi di impossibilità di utilizzo della posta elettronica certificata della Committente, per cause non imputabili al Fornitore, farà fede la data di accettazione della comunicazione da parte della Committente. Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di nuovi strumenti automatici a ciò deputati.

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 due 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 acconti eventualmente versati dalla committente al Fornitore dovranno essere 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.



OGGETTI SOFTWARE

Il software sviluppato deve essere consegnato tramite l'utilizzo dello strumento di Configuration Management.

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

In caso di indisponibilità delle applicazioni di Configuration Management, verranno concordate con la Committente le modalità di consegna.

DOCUMENTAZIONE

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta sia su supporto cartaceo che elettronico e consegnata anche nel formato sorgente dei singoli tool utilizzati.

AIFA si riserva di aggiornare gli standard, i documenti e i template attuali, nonché di emettere nuovi standard, sia per contenuti che per modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutti i nuovi interventi, mentre verranno concordate le eventuali modalità di transizione per gli interventi in corso al momento.

Aggiornamento della documentazione

A prescindere dalla tipologia di obiettivo e dal ciclo di sviluppo adottato, dovrà essere previsto l'aggiornamento almeno della seguente documentazione (o documenti preesistenti equivalenti):

- Manuale utente;
- Manuale di gestione;
- Help on-line;
- Inventario delle configurazioni hardware/software;
- Inventario applicativo in punti funzione;
- Documentazione dati di progetto.

Nel caso di sviluppo, all'interno della fornitura, di nuovi sistemi o rifacimento totale di sistemi esistenti, gli eventuali successivi obiettivi di sviluppo devono prevedere l'aggiornamento di tutta la documentazione esistente e non solamente dei documenti citati sopra, dando inoltre evidenza di come individuare le modifiche effettuate. La tempificazione di tale aggiornamento e le eventuali implicazioni relative ai cicli di sviluppo verranno concordati nell'ambito della definizione del piano di lavoro.

Strumenti di documentazione

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 5 - Capitolato tecnico



Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

Lo strumento di pianificazione normalmente utilizzato è MS Project.

Gli strumenti di modellazione, documentazione (e.g. Requirement Traceability Matrix) da adottare dovranno essere proposti e forniti dal Fornitore ed approvati da AIFA.

Le licenze di tali strumenti sono a carico del Fornitore.

AIFA si riserva di variare o introdurre nuovi strumenti di documentazione.

L'utilizzo di altri strumenti e tool di documentazione, che dovranno comunque rispondere a criteri di larga diffusione di mercato e comune accettazione nell'ambito delle best practice, dovrà essere concordata con AIFA.

Eventuali conversioni di documentazione esistente verranno concordate e pianificate tra le parti.

AIFA si riserva di sottoporre a verifica, in qualsiasi momento anche posteriormente alla chiusura di un obiettivo, il contenuto e la forma della documentazione prodotta. In caso di verifica negativa rispetto ai livelli di servizio o mancato rispetto degli standard in vigore al momento del rilascio dell'ultima versione della documentazione, AIFA applicherà la relativa penale ovvero eccepirà un rilievo, anche se l'obiettivo a cui la documentazione si riferisce è stato chiuso con esito positivo.

ASSENZA DI VIRUS

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica 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.

7.8.1. Piani della Qualità

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

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

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

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



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

7.8.2. Prodotti di Fase per servizi progettuali

Non è prevista l'approvazione per tacito assenso. La non approvazione sarà formalizzata attraverso una lettera di rilievo (che potrà contenere rilievi multipli). I prodotti di fase soggetti al rilievo dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo 5 giorni lavorativi.

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.

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

7.8.3. Collaudo tecnico funzionale degli obiettivi realizzativi

Il collaudo del sistema rilasciato da ciascun obiettivo realizzativo sarà svolto dalla Committente nei tempi previsti dal Piano di lavoro dell'obiettivo, 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 secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati dalla Committente.

Qualora la Committente riscontri che casi di test dichiarati positivi dal Fornitore falliscano durante il collaudo della Committente, il Fornitore dovrà fornire delle motivazioni ed in ogni caso verrà applicata l'azione contrattuale indicata dell'Appendice "Indicatori di qualità".

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare alla Committente il supporto necessario.

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

La fase di collaudo verrà pianificata dalla Committente in accordo con il Fornitore. 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 "Indicatori di qualità" 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 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 due 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 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.

7.8.4. Valutazione risorse

Come già specificato nel par. 7.4, il Fornitore garantisce per 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, la rispondenza ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato e ai profili indicati nelle specifiche appendici.

A tal fine il Fornitore, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone all'Agenzia per la valutazione i Curriculum Vitae del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura.

Devono essere presentati tutti i Curriculum Vitae, per ogni figura professionale richiesta, delle risorse da impiegare nei diversi servizi di tipo continuativo, per le figure di Capo progetto impiegate in tutti i servizi previsti ed eventualmente per altre figure indicate dall'Agenzia.

Per l'accettazione del personale proposto, l'Agenzia si riserva la possibilità di procedere ad



un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel Curriculum.

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

7.8.5. Rilevazione Soddisfazione degli utenti

La Committente effettuerà una rilevazione sulla soddisfazione degli utenti, con le modalità indicate nell'Appendice "Indicatori di qualità" anche sulla base della proposta effettuata dal Fornitore in offerta tecnica ed integrata con le determinazioni della Committente.

Il Fornitore è tenuto a predisporre i questionari ed elaborare i dati raccolti, fornendo tutti gli elementi alla Committente per la verifica e condivisione. Si precisa che il campione e le modalità di rilevazione verranno concordate con la Committente.

Nel caso in cui l'indicatore "Soddisfazione degli utenti" (SUT), anche per uno solo dei servizi, non raggiunga la soglia prevista o migliorata in offerta tecnica, il Fornitore dovrà indicare le attività e le azioni di recupero e le attività per rientrare nei livelli qualitativi minimi, dandone evidenza a AIFA durante l'applicazione.

7.9. Azioni contrattuali

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

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'Appendice "Indicatori di qualità", ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

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

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



- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

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

7.9.1. Rilievi

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

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali, secondo quanto previsto in Appendice "Indicatori di qualità" e determinato nel contratto.

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

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro i termini indicati nel paragrafo "requisiti temporali".

7.9.2. Penali

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

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.



7.9.3. Monitoraggio

L'Agenzia si riserva di verificare lo stato di avanzamento delle attività e la qualità dei servizi erogati.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dall'Agenzia o da soggetto da essa incaricato.

Il Fornitore si impegna a consegnare tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati richiesti.

L'Agenzia si riserva di procedere anche 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.

Il Fornitore dovrà rendersi disponibile ad incontri/visite dell'Agenzia o personale da essa delegato, anche presso la sede del Fornitore, 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, così come per effettuare controlli sulla qualità del software prodotto.

Il Fornitore si impegna inoltre 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 19011:2003. In caso di mancato invio della documentazione nei termini e modi richiesti od in presenza di irregolarità, comporterà la penale prevista contrattualmente.

7.10. INDICATORI DI QUALITÀ

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

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, valori di soglia migliorativi per gli indicatori di qualità (IQA) rispetto a quelli previsti dall'Agenzia, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale.

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità relativi ai servizi continuativi dovrà tenere conto dell'orario di servizio. 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 dall'Agenzia.



Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici.

Inoltre, per gli obiettivi di sviluppo migrazione e MEV, il Fornitore dovrà consegnare a fine realizzazione e contestualmente al software opportune metriche, prodotte dagli strumenti indicati in sede di offerta o da quelli proposti dall'Agenzia.

Fermo restando l'obbligo di rendicontare i risultati della rilevazione degli indicatori di qualità, il Fornitore potrà proporre uno strumento per potenziare la fruizione dei rapporti indicatori di qualità in offerta tecnica. Se offerto, la rendicontazione dovrà essere effettuata con il suddetto strumento.

Il piano della qualità generale dovrà recepire le modalità, gli strumenti, le metodologie e gli indicatori aggiuntivi proposti dal Fornitore per garantire un elevato livello di qualità e manutenibilità del software realizzato e successivamente rilasciato.

7.10.1. Revisione degli indicatori di qualità

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

L'Agenzia ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

7.10.2. Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a proporre ed utilizzare un adeguato strumento.

L'Agenzia si riserva la possibilità di indicare lo strumento da utilizzare per questo scopo che dovrà essere recepito ed utilizzato dal Fornitore; in un eventuale transitorio, valutato congiuntamente necessario per la predisposizione di un nuovo strumento indicato dall'Agenzia, il Fornitore si impegna ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.