



**consip**

*Gara europea per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa, supporto tematico, change management e formazione per il Sistema Informativo Service Personale Tesoro (SPT)*

## **ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO**

Capitolato relativo all'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa, supporto tematico, change management e formazione per il Sistema Informativo **Service Personale Tesoro (SPT)** del Ministero dell'Economia e delle Finanze, Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>6</b>
1.1	DEFINIZIONI .....	7
1.2	ACRONIMI .....	7
<b>2</b>	<b>IL CONTESTO .....</b>	<b>9</b>
2.1	Descrizione delle Caratteristiche Applicative e Tecnologiche .....	9
2.2	Compatibilità .....	11
<b>3</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>12</b>
3.1	Oggetto .....	12
3.2	Durata .....	13
<b>4</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>14</b>
4.1	Sviluppo e manutenzione evolutiva .....	14
4.1.1	Descrizione del servizio .....	14
4.1.1.1	Sviluppo .....	17
4.1.1.2	Manutenzione evolutiva (MEV) .....	17
4.1.2	Dimensione del servizio .....	17
4.1.2.1	Sviluppo .....	18
4.1.2.2	Manutenzione evolutiva .....	19
4.1.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro .....	19
4.2	Manutenzione Adeguativa e Correttiva .....	20
4.2.1	Descrizione del servizio .....	20
4.2.1.1	Manutenzione adeguativa .....	20
4.2.1.2	Manutenzione Correttiva .....	21
4.2.2	Dimensione del servizio .....	23
4.2.2.1	Manutenzione adeguativa .....	23
4.2.2.2	Manutenzione correttiva .....	24
4.2.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro .....	25
4.3	Gestione Applicativi e Basi Dati .....	26
4.3.1	Descrizione del servizio .....	26
4.3.2	Dimensione del servizio .....	29
4.3.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro .....	31
4.4	Change Management e supporto tematico .....	31
4.4.1	Descrizione del servizio .....	31



4.4.2	Dimensione del servizio.....	34
4.4.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro.....	35
<b>4.5</b>	<b>Formazione .....</b>	<b>36</b>
4.5.1	Descrizione del servizio.....	36
4.5.2	Dimensione del servizio.....	37
4.5.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro.....	37
<b>4.6</b>	<b>Profili professionali richiesti.....</b>	<b>37</b>
<b>4.7</b>	<b>Referenti.....</b>	<b>39</b>
<b>4.8</b>	<b>Strumenti a supporto per il governo della fornitura.....</b>	<b>45</b>
4.8.1	Soluzione per il “Portale di direzione progetto” .....	45
4.8.2	Strumento di tracciatura delle attività di GA e Mac .....	48
4.8.3	Portale unico dei servizi SPT.....	49
4.8.4	Soluzione per la gestione della customer satisfaction.....	49
4.8.5	Gestione del rischio .....	50
<b>5</b>	<b>MODALITA' DI ESECUZIONE.....</b>	<b>50</b>
<b>5.1</b>	<b>Modalità di Esecuzione dei Servizi e delle Attività .....</b>	<b>51</b>
5.1.1	Modalità Progettuale .....	53
5.1.1.1	Sviluppo, Manutenzione evolutiva e Manutenzione adeguativa .....	56
5.1.1.2	Change management e supporto tematico .....	57
5.1.2	Modalità Continuativa.....	57
5.1.2.1	Gestione Applicativa e Basi Dati .....	58
5.1.2.2	Manutenzione Correttiva.....	59
5.1.2.3	Change management e supporto tematico .....	61
5.1.2.4	Orario di servizio di gestione applicativa e basi dati .....	61
5.1.2.5	Orario di disponibilità del servizio di Manutenzione Correttiva .....	63
5.1.3	Modalità a Consumo non continuativa .....	64
5.1.4	Ambienti di Sviluppo e luoghi di Lavoro .....	64
<b>5.2</b>	<b>Gestione della Fornitura .....</b>	<b>66</b>
5.2.1	Gestione degli Obiettivi .....	66
5.2.1.1	Fase di Definizione: Stima e attivazione Obiettivi .....	67
5.2.1.2	Valutazione delle dimensioni degli Obiettivi .....	67
5.2.1.3	Cancellazione Obiettivi .....	69
5.2.1.4	Gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera.....	70
5.2.2	Rilievi.....	71
5.2.3	Pianificazione e Consuntivazione .....	72
5.2.3.1	Piano di Subentro .....	72
5.2.3.2	Piani di Lavoro.....	72
5.2.3.3	Stato Avanzamento Lavori .....	74
5.2.4	Addestramento a Inizio Fornitura.....	74
5.2.5	Comunicazione Formale .....	75
5.2.6	Gestione della Configurazione .....	75
<b>5.3</b>	<b>Prodotti della Fornitura .....</b>	<b>76</b>
5.3.1	Elenco dei Prodotti .....	76
5.3.2	Modalità di Consegna dei Prodotti.....	78
5.3.2.1	Oggetti Software.....	78



5.3.2.2	Consegna di documentazione .....	78
5.3.2.3	Assenza di Virus .....	79
5.3.3	Vincoli Temporalì sulle Consegne .....	79
5.3.3.1	Piano di subentro .....	79
5.3.3.2	Piani della Qualità .....	79
5.3.3.3	Piani di lavoro .....	79
5.3.3.4	Prodotti di Fase .....	80
5.3.3.5	Rapporto Indicatori di Qualità .....	81
5.3.3.6	Applicazioni già esistenti .....	81
5.3.3.7	Nuove applicazioni .....	81
5.3.3.8	Modalità di aggiornamento .....	82
5.3.4	Inventario Applicativo in Punti Funzione .....	82
5.4	Assicurazione della Qualità .....	82
5.4.1	Piano della Qualità Generale e Obiettivo .....	82
5.4.2	Rapporto Indicatori di Qualità .....	83
5.4.3	Classe di Rischio .....	83
5.5	Trasferimento di Know-How .....	84
5.6	Manutenzione su chiamata .....	85
5.7	Garanzia .....	86
6	DIREZIONE LAVORI .....	86
6.1	Modalità di Approvazione dei Prodotti .....	86
6.1.1	Piani della Qualità .....	86
6.1.2	Piani di Lavoro .....	87
6.1.3	Rapporto Indicatori di Qualità .....	87
6.1.4	Prodotti di Fase .....	88
6.2	Valutazione Risorse .....	88
6.3	Indici di Prestazione .....	89
6.4	Monitoraggio .....	89
7	COLLAUDI .....	90
7.1	Test funzionali .....	91
7.2	Codice di test e collaudo .....	92
7.3	Test prestazionale .....	92
7.4	Test di non regressione .....	93
7.5	Precollaudo sul prototipo .....	93
8	INDICATORI DI QUALITÀ .....	94



<b>8.1</b>	<b>Revisione degli indicatori di qualità.....</b>	<b>94</b>
<b>8.2</b>	<b>Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità .....</b>	<b>95</b>



## **1 PREMESSA**

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i servizi oggetto della fornitura in quantità, qualità e livelli di servizio per l'evoluzione ed il mantenimento del Sistema Informativo Service Personale Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze, Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi, d'ora in poi indicato con l'acronimo "SPT".

Quando non diversamente specificato, con "capitolato" si intende il presente e le sue Appendici, con "gara" si intende la gara da effettuare a fronte del capitolato, con "contratto" si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell'aggiudicazione della gara, con "fornitura" si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il contratto.

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

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

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

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

**Appendice 1:** Descrizione funzionale e tecnica del sistema e linee evolutive future

**Appendice 2:** Strumenti di supporto alla gestione della fornitura

**Appendice 3:** Pacchetto standard Consip

**Appendice 4:** Indicatori di qualità



**Appendice 5:** Cicli di vita e contenuti dei prodotti

**Appendice 6:** Gestione della configurazione

**Appendice 7:** Descrizione dei profili professionali

**Appendice 8:** Template curriculum vitae

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

## **1.1 DEFINIZIONI**

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

**Amministrazione:** si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

**Responsabile del progetto/servizio:**

soggetto individuato dall'Amministrazione, appartenente all'Amministrazione o a Consip, che, per una determinata attività progettuale o per un servizio, assume la responsabilità della conduzione dello stesso e, in particolare, costituisce l'interlocutore principale del Fornitore nell'esecuzione delle attività.

**Committente:** Consip S.p.A, responsabile del contratto.

**Consip:** CONSIP S.p.A.

**Difetto:** è un errore presente nel software latente finché non rilevato.

**Fornitore:** l'Impresa aggiudicataria della fornitura.

**Malfunzionamento:**

è un impedimento all'esecuzione dell'applicazione /funzione o gli effetti che un errore ha causato sulla base dati o il riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione.

## **1.2 ACRONIMI**

**CU:** Cedolino Unico

**GP:** Giorni persona

**IFPUG:** International Function Point Users Group

**INFAP:** Inventario Funzionale Applicativo

**MAC:** Manutenzione Correttiva

**MEF:** Ministero dell'Economia e delle Finanze

**MEV:** Manutenzione Evolutiva



**consip**

*Gara europea per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa, supporto tematico, change management e formazione per il Sistema Informativo Service Personale Tesoro (SPT)*

**PF:** Punti funzione

**PF ADD:** Punti funzione aggiuntivi

**PF CHG:** Punti funzione modificati

**PF DEL:** Punti funzione cancellati

**SLA:** Service Level Agreement

**SPT:** Service Personale Tesoro





## **2 IL CONTESTO**

Nel seguito è descritto brevemente il Sistema Informativo ***Service Personale Tesoro del Ministero Economia e Finanze***, da questo momento in poi indicato anche con l'acronimo "SPT".

### **2.1 Descrizione delle Caratteristiche Applicative e Tecnologiche**

Il Service Personale Tesoro (SPT), in esercizio dal gennaio 2002, è il Sistema Informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze, Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi, per il trattamento economico del personale centrale e periferico della Pubblica Amministrazione e gestisce i processi di elaborazione, stampa e liquidazione degli stipendi di circa 1,3 milioni di dipendenti pubblici ed elabora circa 450.000 pensioni di guerra.

In ambito europeo, e forse mondiale, il Service Personale Tesoro si configura come uno degli esempi più significativi di Sistema per la gestione economica del personale sia in termini di numero di dipendenti gestiti sia per tipologie di contratto applicate.

Il Sistema SPT è nato su architettura distribuita di tipo client server a due livelli. Tale architettura comportava notevoli disagi connessi a problematiche di distribuzione del software, amplificate dalla continua esigenza di adeguamenti normativi e funzionali. Inoltre, il vincolo rappresentato dal legame esistente tra l'applicazione e le postazioni di lavoro fisicamente definite, costituiva un forte ostacolo alle esigenze del MEF di diffondere in maniera capillare i servizi di SPT a nuove tipologie di utenza. Per tale motivo, nel corso del 2004 è stata avviata la realizzazione di una nuova versione dell'applicazione, basata su architettura WEB, rilasciata in esercizio nel secondo semestre del 2005. Con tale evoluzione architetturale e con il potenziamento delle politiche di sicurezza, si è operato un primo necessario passaggio tecnologico per poter diffondere i servizi del Sistema SPT verso altre P.A..

Un vero e proprio cambiamento strutturale del quadro normativo di riferimento per SPT si è avuto nel 2010 con l'art. 2, comma 197, della Legge Finanziaria 2010 (legge 23 dicembre 2009, n. 191)<sup>1</sup>, con il quale viene prevista l'unificazione del pagamento delle competenze

---

<sup>1</sup> La Legge Finanziaria per il 2010 (Legge 23 dicembre 2009 n.191, art. 2, comma 197) dispone:



accessorie e fisse dei dipendenti pubblici della P.A. nel cosiddetto “**Cedolino unico**” (CU), da creare e diffondere nell’ambito dei servizi offerti dal Sistema *Service Personale Tesoro*.

Sono in corso, mentre si lavora alla stesura della presente documentazione di gara, consistenti attività di sviluppo per ottemperare, nei tempi previsti di cui alla nota 1 a piè di pagina, alla nuova disposizione normativa.

Inoltre, soprattutto con la finalità di estendere progressivamente il “Service” di SPT alle Pubbliche Amministrazioni oggi non gestite e assicurare continuità e ottimizzazione ai servizi erogati dall’attuale Sistema Informativo, si prevede nei prossimi anni di realizzare significativi interventi di sviluppo, per il potenziamento e la rivisitazione dei processi.

Le principali linee di intervento sono relative a:

- l’esigenza di riprogettare le diverse componenti dell’attuale Sistema Informativo SPT in ottica modulare, su una nuova infrastruttura tecnologica, potenziata e innovativa. Tale rivisitazione determina la necessità di dover gestire, per un determinato periodo di tempo, parallelamente, due sistemi informativi diversi:
  - il nuovo Sistema SPT, d’ora in poi identificabile come “**SPT 2.0**”, da sviluppare con le risorse previste con la presente procedura di gara;
  - l’attuale Sistema SPT: “**SPT in esercizio**”, che è garanzia dell’erogazione del servizio fino al momento in cui non si attuerà la completa sostituzione;
- la necessità di **garantire la continuità dei servizi**, disponendo di risorse e servizi software idonei ad adeguare i sistemi, “SPT 2.0” e “SPT in esercizio”, in modo tempestivo e corretto, a fronte di cambiamenti di natura tecnologica o di variazioni normative;

---

*Allo scopo di semplificare, razionalizzare e omogeneizzare i pagamenti delle retribuzioni fisse e accessorie dei pubblici dipendenti, di favorire il monitoraggio della spesa del personale e di assicurare il versamento unificato delle ritenute previdenziali e fiscali, a partire dal 30 novembre 2010 il pagamento delle competenze accessorie, spettanti al personale delle amministrazioni dello Stato che per il pagamento degli stipendi si avvalgono delle procedure informatiche e dei servizi del Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento dell'amministrazione generale, del personale e dei servizi, e' disposto congiuntamente alle competenze fisse mediante ordini collettivi di pagamento di cui al decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 31 ottobre 2002, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 295 del 17 dicembre 2002. Per consentire l'adeguamento delle procedure informatiche del Ministero dell'economia e delle finanze per le finalità di cui al presente comma e' autorizzata la spesa di 9 milioni di euro per l'anno 2010 e di 12 milioni di euro per l'anno 2011. Con successivo decreto di natura non regolamentare del Ministro dell'economia e delle finanze sono stabiliti i tempi e le modalità attuative delle disposizioni di cui al presente comma. L'avvio del Portale Stipendi PA al milione e mezzo di amministrati del SPT, insieme con il rilascio di una serie di funzionalità aggiuntive del Sistema SPT a supporto degli uffici periferici, impone un intervento organizzativo ed infrastrutturale per potenziare il servizio di assistenza agli utenti del Service Personale Tesoro.*



- l'inevitabilità di **potenziare ed efficientare** l'attuale servizio di assistenza di II e III livello agli utenti (Figura 1, paragrafo 4.3.1) per far fronte alla crescita dei servizi erogati, sia in funzione dell'allargamento delle Amministrazioni servite da SPT, sia in funzione delle nuove soluzioni in corso di rilascio a supporto dei processi inerenti la gestione delle competenze stipendiali, avvalendosi di risorse specializzate nelle tematiche amministrative trattate dal Sistema;
- l'urgenza di **riorganizzare**, in coerenza, con la rivisitazione del Sistema, i processi che intervengono nella gestione del trattamento economico dei dipendenti, con particolare riguardo ai flussi informativi scambiati e all'integrazione dei servizi in seno alle organizzazioni;
- l'opportunità di **attivare** un supporto di change management per accompagnare dal punto di vista organizzativo i cambiamenti che saranno introdotti e per far fronte efficacemente alle esigenze di informazione e di comunicazione agli utenti, oltre che per garantire adeguata ed incisiva formazione, attraverso l'erogazione di seminari e corsi.

Si rimanda, per la descrizione delle componenti funzionali e tecnologiche del Sistema "SPT in esercizio", comprensivo anche del "Sistema di Accettazione" per la produzione del cedolino unico in corso di realizzazione, all'Appendice 1 del Capitolato tecnico. Nella stessa appendice vengono fornite le linee guida da seguire per la riprogettazione delle diverse componenti del nuovo Sistema Informativo "SPT 2.0".

## **2.2 Compatibilità**

In considerazione del fatto che i prodotti che compongono gli ambienti di sviluppo, manutenzione, collaudo ed esercizio possono subire variazioni di release/livello nel corso della fornitura, resta inteso l'obbligo del Fornitore di realizzare software compatibile con il release/livello effettivo di tali ambienti, attivi al momento in cui il software verrà utilizzato.

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

Al fine di minimizzare eventuali criticità derivanti dal disallineamento dei vari ambienti, è obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti dell'Amministrazione.

Nel caso di modifiche impreviste in corso d'opera dei prodotti in uso, si concorderà l'eventuale impegno aggiuntivo per l'adeguamento dei prodotti già realizzati.



### **3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

#### **3.1 Oggetto**

Il Sistema Informativo SPT del Ministero dell'Economia e delle Finanze, Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi, si articola in due grandi aree tematiche:

**Stipendi** - trattamento e liquidazione degli stipendi del personale dello Stato.

**Pensioni di Guerra** - trattamento e liquidazione delle pensioni di Guerra.

Ciascuna area si distingue a sua volta in applicazioni o aree funzionali e/o funzionalità.

Si rimanda alla Appendice 1 per una descrizione tecnico-funzionale di dettaglio delle singole aree tematiche, delle applicazioni e delle funzioni.

L'oggetto della fornitura è il seguente:

#### **A) SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA:**

a1. Sviluppo

a2. Manutenzione evolutiva

#### **B) MANUTENZIONE CORRETTIVA ED ADEGUATIVA:**

b1. Manutenzione correttiva

b2. Manutenzione adeguativa

#### **C) GESTIONE APPLICATIVA E BASI DATI**

#### **D) CHANGE MANAGEMENT E SUPPORTO TEMATICO**

#### **E) FORMAZIONE**

Si specifica che in conseguenza dell'evoluzione in corso del sistema SPT e a fronte di nuovi mandati normativi, Consip di concerto con l'Amministrazione o l'Amministrazione stessa potranno richiedere in corso di esecuzione del contratto - sulla base delle esigenze che si manifesteranno - l'utilizzo di ulteriori prodotti, sistemi, linguaggi di programmazione e



metodologie rispetto a quelli già richiesti e definiti nei paragrafi successivi del presente capitolato.

### **3.2 Durata**

La durata delle attività relative alla fornitura è di 60 (sessanta) mesi a decorrere dalla “Data di inizio attività”, comprensiva dei 12 mesi in cui l’impresa sarà obbligata ad erogare i servizi di Manutenzione “correttiva in garanzia” e “su chiamata”, come meglio descritti successivamente.

La Consip si riserva la possibilità di avvalersi della facoltà di prorogare il contratto per ulteriori 12 mesi, fino ad un massimo complessivo, pertanto, di 72 (settantadue) mesi, secondo le modalità descritte nel contratto.

In ogni caso, indipendentemente dalla durata della fornitura, nell’arco degli ultimi 12 mesi, deve essere previsto un impegno da parte dell’impresa ad erogare:

- nei primi 6 mesi il servizio di manutenzione su chiamata, a fronte di richiesta, per un numero di giornate complessive non superiore a 50;
- nei complessivi 12 mesi il servizio di manutenzione correttiva in garanzia sul software rilasciato e/o modificato nel corso dell’intero periodo di durata della fornitura.



## **4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

Tutti i servizi oggetto del presente capitolato di gara dovranno essere svolti nel rispetto della disciplina di IT Service Management adottata dall'Amministrazione, a partire dal modello ITIL versione 3.

Per ciascun servizio saranno indicate le diverse fasi ITIL a cui far riferimento.

### **4.1 Sviluppo e manutenzione evolutiva**

#### **4.1.1 Descrizione del servizio**

Il servizio riguarda l'introduzione di nuove applicazioni (Sviluppo) o la modifica di applicazioni esistenti (Manutenzione EVolutiva - MEV).

Per l'esecuzione delle attività relative a questo servizio è necessario fare riferimento alle fasi ITIL denominate Application Management, Service Design e Service Transition.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono servizi suddivisi in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato a un progetto con finalità, risorse e durata ben definiti, la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto al Capitolo 5.

Gli obiettivi di sviluppo e manutenzione evolutiva di software 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 di applicazioni/funzioni obsolete, eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate.

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

Il servizio di Sviluppo e MEV di software dovrà assicurare al responsabile del progetto/servizio e a tutte le strutture di ausilio sia del Fornitore che dell'Amministrazione o di Consip (servizi tecnici, servizio di Gestione applicativa e basi dati, ecc.), il supporto all'avviamento in collaudo e in esercizio del software realizzato, nonché all'esecuzione dei test proceduralizzati.

Dovranno essere, dunque, comprese nel servizio di Sviluppo e MEV di software almeno le attività elencate di seguito e raggruppate per tipologia di supporto:

- supporto alle attività di collaudo e testing proceduralizzato e automatico:



- supporto nell'esecuzione del collaudo, con la presenza in loco di personale del fornitore, e risoluzione tempestiva dei malfunzionamenti riscontrati in fase di verifica o di collaudo;
- ausilio nella predisposizione dell'ambiente di collaudo e di testing proceduralizzato e automatico (configurazione dell'ambiente fisico, definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test ecc.);
- presenza on site, su chiamata, entro **1 giorno lavorativo** delle figure professionali richieste (es. Specialista di prodotto/tecnologia certificata);
- passaggio di conoscenza sulle nuove funzionalità realizzate;
- training on the job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
- altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo richieste dal responsabile del progetto/servizio per ottimizzare il collaudo e il successivo rilascio in esercizio;
- supporto alla consegna del software in gestione, volto ad assicurare un corretto passaggio di consegne al servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati, formalizzato nel Piano di lavoro dell'obiettivo di cui al paragrafo 5.2.3.2:
  - illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame con particolare attenzione ai prodotti per la gestione (es. procedure, parametri e tabelle, documentazione utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati) al fine della verifica della completezza dei prodotti consegnati da parte del servizio di "Gestione applicativa e basi dati";
  - passaggio di conoscenza funzionale e tecnico;
- supporto alle attività di passaggio del software in esercizio:
  - ausilio nella predisposizione dell'ambiente di esercizio (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base), che potrà essere richiesto anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
  - training on the job durante il primo periodo di avviamento in esercizio;
- supporto diretto durante il primo periodo di esercizio (fase di avvio) delle applicazioni oggetto di modifica (Early Life Support), :
  - al servizio di "Gestione applicativa e basi dati" nelle attività di competenza, relativamente alle funzionalità nuove o modificate dall'obiettivo;



- alle risorse dedicate all'Help-desk di I livello, con documentazione predisposta ad hoc, ad esempio FAQ, per la diffusione della conoscenza e la prevenzione delle criticità, relativamente alle funzionalità nuove o modificate dall'obiettivo;
- al servizio di "Manutenzione correttiva" nella correzione degli errori, al fine di risolvere eventuali anomalie/bugs che dovessero presentarsi durante le prime fasi di vita delle funzionalità rilasciate .

La durata della fase di avvio in esercizio è di tre mesi o di durata diversa se concordata con l'Amministrazione in fase di pianificazione dell'obiettivo.

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

Gli interventi di sviluppo dovranno avere le seguenti caratteristiche:

- flessibilità: assicurare la massima flessibilità in modo da garantire la realizzazione dei necessari adeguamenti a fronte di eventuali variazioni che intervengano sulla normativa senza alterazioni delle altre componenti del sistema, malfunzionamenti, blocchi e quant'altro;
- accessibilità da parte dei soggetti disabili: la legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", prevede che le Pubbliche Amministrazioni non possono stipulare, a pena di nullità, contratti per la realizzazione e la modifica di servizi applicativi Internet quando non è previsto che essi siano conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005;
- integrabilità: il Sistema deve utilizzare componenti standard, in modo da supportare un ampio numero di funzionalità applicative sviluppate;
- protezione dei dati: il Sistema deve garantire la massima sicurezza possibile per ciò che riguarda i dati archiviati;
- usabilità: quanto verrà sviluppato deve essere di tipo "user friendly" sia con riferimento al tipo di interfaccia grafica, sia per quanto attiene la presenza di help on-line (per tutte le funzioni);
- performance: le applicazioni nuove o modificate devono essere sviluppate per garantire le prestazioni operative richieste, in termini di capacità e disponibilità e





devono essere garantiti i requisiti non funzionali che saranno espressi in fase di raccolta dei requisiti.

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

#### 4.1.1.1 Sviluppo

Per sviluppo si intende la realizzazione di nuove applicazioni volte a soddisfare esigenze utente che richiedono l'automazione di processi e procedure degli utenti.

Nella fattispecie i sottocasi inclusi in questo servizio sono lo sviluppo di software, comprendente:

- sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi che risolvano esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate;
- rifacimento di sistemi informativi o applicazioni, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste, previa valutazione che non sia conveniente attuare una manutenzione evolutiva del software esistente.

Le linee guida evolutive che indirizzeranno gli sviluppi e le possibili aree di intervento del Sistema SPT, sono descritte nell'Appendice 1 del presente Capitolato. Tali linee evolutive non sono da considerarsi esaustive e immutabili, ma potranno subire revisioni durante il periodo di validità contrattuale.

#### 4.1.1.2 Manutenzione evolutiva (MEV)

La manutenzione evolutiva riguarda le attività di modifica di applicazioni esistenti ed implica normalmente la realizzazione di:

- funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari ai Sistemi Informativi o Applicazioni esistenti;
- parti di funzioni di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.

#### 4.1.2 Dimensione del servizio



Il servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software è dimensionato in un massimale di Punti Funzione (PF), quale somma delle dimensioni in punti funzione dei singoli Obiettivi identificati.

#### 4.1.2.1 Sviluppo

Il massimale di impegno previsto per le attività di sviluppo è di **44.000 PF**.

La tabella che segue riporta la ripartizione di impegno in PF previsto per le attività di sviluppo, suddivisa nelle due aree oggi esistenti, di cui:

- una parte corrisponde alle aree di intervento rappresentate in Appendice 1, stimati sulla base dell'esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data;
- l'altra parte costituisce una disponibilità da gestire in sede di revisione della pianificazione iniziale, come regolato da contratto, in caso di altre esigenze emergenti nel tempo, ivi compreso lo sviluppo tramite riuso di soluzioni software fornite da terzi.

Si precisa che i valori riportati in tabella per il V anno sono da intendersi meramente indicativi ed eventuali in quanto relativi ad attività che si svolgeranno solo in caso di proroga del contratto così come previsto al par. 3.2 del presente capitolato.

	Impegno in PF per servizio di SVILUPPO					
	Area Funzionale				Totale	
	Stipendi		Pensioni di Guerra			
	ADD+CHG	DEL	ADD+CHG	DEL	ADD+CHG	DEL
I anno <sup>2</sup>	4.000	3000	800	1000	4.800	4000
II anno	8.000	6000	800	900	8.800	6900
III anno	12.000	10000	1.000	900	13.000	10900
IV anno	11.000	10000	1.000	900	12.000	10900
V anno	5.000		400		5.400	
Totale	40.000	29.000	4.000	3700	44.000	32.700

**Tab. 1 - Massimali di impegno per il servizio di Sviluppo**

<sup>2</sup> Nella presente tabella e nelle successive, se non diversamente specificato, il termine "anno" assume il significato di anno contrattuale, ovvero un multiplo di 12 mesi a partire dalla data di inizio attività.



Tali valori, per ciascun anno, non devono essere considerati vincolanti; rappresentano una stima formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potranno subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per il Committente.

#### 4.1.2.2 Manutenzione evolutiva

La tabella che segue riporta la ripartizione negli anni dell'impegno in PF previsto per le attività di manutenzione evolutiva.

Il massimale di impegno previsto per la manutenzione evolutiva è di **28.000** PF di tipo ADD/CHG così ripartito negli anni:

Impegno in PF per attività di manutenzione evolutiva					
I anno	II anno	III anno	IV anno	V anno	Totale
8.000	8.000	6.000	4.000	2.000	<b>28.000</b>

**Tab. 2** - Massimali di impegno per il servizio di manutenzione evolutiva

Tali valori rappresentano una stima formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potranno subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per il Committente.

Si precisa che i valori riportati in tabella per il V anno sono da intendersi meramente indicativi ed eventuali in quanto relativi ad attività che si svolgeranno solo in caso di proroga del contratto così come previsto al par. 3.2 del presente capitolato.

#### 4.1.3 **Composizione dei Gruppi di Lavoro**

Per i servizi di Sviluppo e manutenzione evolutiva il Fornitore dovrà impegnare le figure professionali corrispondenti ai ruoli di:

- Capo Progetto
- Analista Funzionale
- Analista Programmatore
- Specialista di prodotto/tecnologia
- Specialista di tematica

la cui percentuale di utilizzo, mediata su tutti gli obiettivi di progetto su base annua, deve corrispondere a quella riportata nella tabella seguente:



Figura professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	10
Analista Funzionale	30
Analista Programmatore	45
Specialista di tematica	10
Specialista di Prodotto/Tecnologia	5

**Tab. 3 -** Mix di figure professionali per il servizio di Sviluppo e MEV

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

## **4.2 Manutenzione Adeguativa e Correttiva**

### **4.2.1 Descrizione del servizio**

Questi servizi riguardano il mantenimento della compatibilità delle applicazioni in esercizio con il contesto di servizio di riferimento. Tale compatibilità riguarda l'aderenza ai requisiti "non funzionali" delle applicazioni (Manutenzione adeguativa) e il mantenimento delle performance operative e della qualità delle applicazioni definiti nei livelli di servizio (Manutenzione Correttiva).

Si riporta di seguito la descrizione di ciascun servizio:

- Manutenzione adeguativa
- Manutenzione correttiva.

Per l'esecuzione delle attività relative alla manutenzione adeguativa e correttiva si deve fare riferimento alle fasi ITIL denominate Application Management, Service Design, Service Operation e Service Transition.

#### **4.2.1.1 Manutenzione adeguativa**

La "**Manutenzione adeguativa**" comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del Sistema Informativo e al cambiamento di requisiti non funzionali, in particolare:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti del contesto tecnico e organizzativo che hanno impatto sui livelli di servizio, come ad esempio: variazioni del numero utenti,



migliorie delle performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, innalzamento della disponibilità garantita;

- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base caratteristico degli ambienti utilizzati per la fornitura;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del Sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc).

La “Manutenzione adeguativa” tipicamente non varia la consistenza della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto nel paragrafo 5.2.1.2.

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

Si sottolinea che l'attività di test è parte integrante del servizio di “Manutenzione adeguativa”.

E' inoltre richiesto che ciascun requisito funzionale e non funzionale sia verificato mediante almeno un caso di test, come meglio specificato nel successivo Capitolo 7.

#### 4.2.1.2 Manutenzione Correttiva

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

La “Manutenzione correttiva” è normalmente innescata da una qualunque segnalazione di un malfunzionamento all'esecuzione dell'applicazione/funzione determinata dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione.

Il malfunzionamento potrebbe riguardare un errore di esecuzione di una funzionalità, oppure un mancato raggiungimento di un obiettivo di performance (livello di servizio/requisito non funzionalità ) riguardante la capacità o la disponibilità delle funzionalità applicative.



Generalmente la segnalazione di un malfunzionamento viene effettuata dai gruppi di Assistenza di III livello, come indicato nella figura 1 al paragrafo 4.3.1.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di vita o in collaudo, sono risolti dal servizio di “Manutenzione correttiva” con la correzione del codice sorgente.

Nel caso di software in garanzia da parte di un precedente Fornitore, il servizio di “Manutenzione correttiva” consiste nell’affidamento, da parte dell’impresa aggiudicataria, al Fornitore precedente delle attività di correzione, test, assistenza al collaudo e installazione in ambiente di esercizio, nonché, dell’allineamento della relativa documentazione.

Per “Difetto” si intende un errore presente nel software, latente finché non rilevato. Le unità che si considerano come singoli difetti, ai fini della rilevazione degli indicatori di qualità, sono l’elemento funzione e l’elemento dato che devono essere inseriti dal Fornitore sullo “Strumento di tracciatura delle attività di GA e Mac” descritto nel paragrafo 4.8.2, all’atto della risoluzione del malfunzionamento.

La categoria dei malfunzionamenti (incident), assegnata in base all’impatto può essere così definita:

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

Si precisa che la “Tempestività di ripristino dell’operatività del software” (cfr. indicatore TROA riportato in Appendice 4) a fronte di malfunzionamento è misurata rispetto a valori calcolati in funzione della categoria di malfunzionamento.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d’integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione di rete, uso improprio delle funzioni, ecc.), comportano, da parte del servizio di



manutenzione correttiva, comunque il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

La manutenzione correttiva, di norma non comporta la modifica della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.2.1.2.

Sono parte integrante del servizio di "Manutenzione correttiva" le seguenti attività:

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

#### **4.2.2 Dimensione del servizio**

Il servizio di "Manutenzione adeguativa" è dimensionato in un massimale di giorni persona (GP), quale somma delle dimensioni in GP dei singoli Obiettivi di "Manutenzione adeguativa". Il corrispettivo per ciascun obiettivo è calcolato sulla base dei GP dell'Obiettivo e del costo risultante dalla media ponderata delle figure professionali e della percentuale di utilizzo prevista per il servizio in oggetto.

Il servizio di "Manutenzione correttiva" è dimensionato a canone mensile fisso omnicomprendente, il cui corrispettivo è determinato dalla dimensione in Punti Funzione del parco applicativo non soggetto a garanzia e affidato per ciascun anno al servizio in oggetto.

Si precisa che i valori riportati nelle tabelle sui dimensionamenti per i due servizi, per il V anno sono da intendersi meramente indicativi ed eventuali in quanto relativi ad attività che si svolgeranno solo in caso di proroga del contratto così come previsto al par. 3.2 del presente capitolato.

##### **4.2.2.1 Manutenzione adeguativa**



La tabella che segue riporta la ripartizione negli anni dell'impegno in GP previsto per la "Manutenzione adeguativa". Il massimale d'impegno previsto per la "Manutenzione adeguativa" è di **2860 GP**:

Impegno in GP per il servizio di Manutenzione adeguativa					
I anno	II anno	III anno	IV anno	V anno	Totale
220	440	880	880	440	<b>2860</b>

**Tab. 4 - Massimali di impegno per il servizio di "Manutenzione adeguativa"**

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali. Al mutare delle esigenze, e perciò delle risorse impegnate in quantità e qualità, la distribuzione negli anni e la quantità di tali valori potranno essere rivisti e aggiornati, come regolato a contratto, nel limite del massimale di GP prestabilito per l'intero contratto.

Si precisa che i valori riportati in tabella per il V anno sono da intendersi meramente indicativi ed eventuali in quanto relativi ad attività che si svolgeranno solo in caso di proroga del contratto così come previsto al par. 3.2 del presente capitolato.

Ogni Obiettivo di "Manutenzione adeguativa" sarà stimato in giorni persona e il costo del corrispettivo calcolato in base alla media ponderata delle figure professionali e della percentuale di utilizzo prevista per il servizio.

#### **4.2.2.2     Manutenzione correttiva**

La componente di "Manutenzione correttiva" viene dimensionata in 48 (quarantotto) canoni mensili onnicomprensivi e costanti per l'intera durata della fornitura, oltre eventuali ulteriori 12 (dodici) canoni in caso di proroga così come previsto al precedente paragrafo 3.2. Al fine di fornire indicazioni per una corretta valutazione del servizio si riportano nella tabella i dati volumetrici in Punti Funzione della consistenza del software a inizio fornitura (Baseline) e la stima per gli anni successivi, da affidarsi al servizio di "Manutenzione correttiva":

	I anno	II anno	III anno	IV anno	V anno
Stima baseline a inizio fornitura e a inizio anni successivi	35.000	36.000	29.100	18.200	7.300





**Tab. 5 - Stima consistenza software a inizio fornitura e a inizio anni successivi**

Si precisa che a partire dal secondo anno di Fornitura, al termine dei 12 mesi del periodo di garanzia previsti dal precedente contratto, la baseline risulterà incrementata del software relativo al cedolino unico, in fase di sviluppo durante la redazione della presente documentazione di gara.

Tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore (PF ADD/CHG) dovrà considerarsi “in garanzia” e quindi non dovrà essere conteggiato nel canone di “Manutenzione correttiva” per tutta la durata contrattuale.

Il software invece eliminato (PF DEL) dovrà essere decurtato dalla Baseline oggetto del servizio e contestualmente adeguato il canone di manutenzione.

Di fatto almeno ogni sei mesi, o a seguito di una esplicita richiesta del Committente, verrà ricalcolato il numero di punti funzione affidati in “Manutenzione correttiva” e da tale nuovo conteggio scaturirà l’adeguamento del canone di correttiva che avrà efficacia a partire dal mese successivo l’avvenuta rilevazione.

I valori inseriti in tabella rappresentano una stima formulata sulla base delle conoscenze attuali e utilizzati per determinare la quantità complessiva di FP da affidare al servizio, ma non devono considerarsi un vincolo per l’Amministrazione/Consip e potranno subire delle variazioni in diminuzione o in aumento.

A tal proposito si sottolinea che l’elemento minimo movimentato è rappresentato dall’elemento funzione così come definito dall’IFPUG, pertanto, la modifica anche di un solo processo elementare contenuto in una funzione in garanzia del fornitore uscente comporterà il passaggio di tutta la funzione nella garanzia del software sviluppato o modificato del Fornitore erogante i servizi della presente iniziativa.

Il conteggio dei punti funzione affidati in “Manutenzione correttiva” sarà effettuato dal Fornitore a inizio fornitura utilizzando lo standard IFPUG vers. 4.2 o successiva, lì dove non già presente o su richiesta del Committente.

#### **4.2.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro**

Per la componente del servizio di “Manutenzione adeguativa” il Fornitore dovrà impegnare figure professionali corrispondenti ai ruoli di:

- Capo progetto,



- Analista Funzionale,
- Analista Programmatore,
- Specialista di prodotto/tecnologia.

La percentuale di utilizzo delle singole figure, mediata su tutti gli obiettivi di progetto su base annua, deve corrispondere a quella riportata nella tabella seguente:

Manutenzione adeguativa	
Figura professionale	% Utilizzo
Capo progetto	5
Analista Funzionale	48
Analista Programmatore	42
Specialista di prodotto/tecnologia	5

**Tab. 6 - Mix di figure professionali per i servizi di “Manutenzione adeguativa”**

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

Relativamente al gruppo di “Manutenzione correttiva” è responsabilità del fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

### **4.3 Gestione Applicativi e Basi Dati**

#### **4.3.1 Descrizione del servizio**

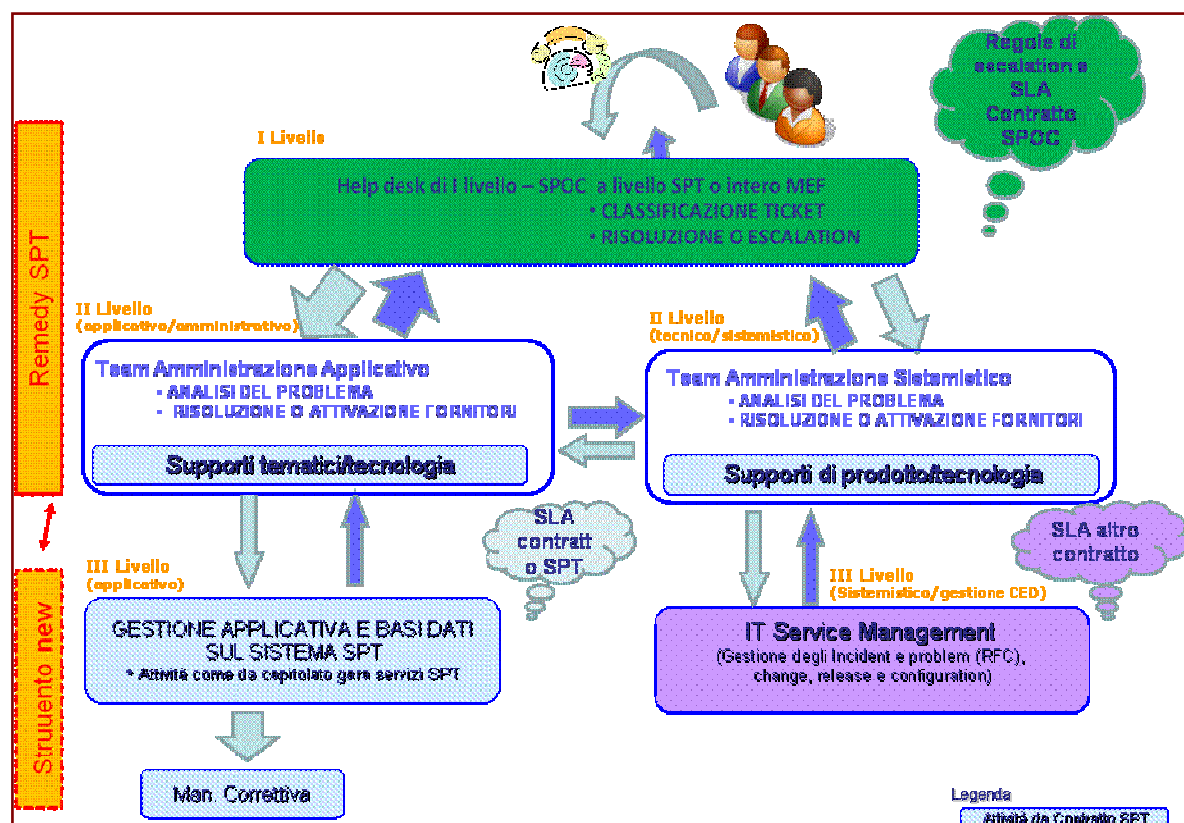
Per “Gestione Applicativa e basi dati” si intende il supporto da parte di risorse professionali del Fornitore per garantire l'esercizio delle applicazioni e l'assistenza agli utenti del Sistema SPT.

Per l'esecuzione delle attività relative a questo servizio si deve fare riferimento alle fasi ITIL denominate Service Operation, Service Desk e IT Operations Management.

Tale servizio rappresenta il punto di riferimento finale al quale gli utenti si possono rivolgere per tutte le esigenze che si presentano nell'utilizzo del Sistema Informativo. Esso dovrà sempre essere in grado di fornire una risposta, adeguatamente differenziata in funzione delle tipologie di servizi richiesti (es. segnalazione di malfunzionamenti, richiesta di prodotti/servizi, richiesta di assistenza su tematiche amministrative/normative o tecniche, esigenze di chiarimenti sull'utilizzo delle funzioni).

Nella figura 1 seguente si rappresentano le diverse componenti che assicurano il servizio di assistenza per il sistema SPT, mostrando per quali di esse il Fornitore è chiamato a dedicare risorse con i servizi previsti nel presente Capitolato.

Come si può notare il servizio di “Gestione applicativa e basi dati”, deve preoccuparsi di assicurare il servizio di Assistenza Applicativa di III livello e andare a costituire dei gruppi di lavoro specifici, coordinati da un responsabile del progetto/servizio.



**Figura 1 - Componenti del servizio di assistenza per SPT**

Il servizio prevede essenzialmente le seguenti attività:

**a) Gestione ordinaria**

- attività di assistenza applicativa di III livello agli utenti, vedi figura precedente, organizzando gruppi di lavoro misti Amministrazione/Consip - Fornitore che, coordinati da un Responsabile, sono tenuti ad effettuare:
  - “problem determination”, ovvero individuazione del problema e degli elementi che lo hanno determinato, provvedendo, se necessario, all’inoltro della chiamata



alle apposite strutture competenti (quali ad esempio la struttura di Manutenzione correttiva);

- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione (utilizzando lo strumento descritto nel paragrafo 4.8.2), eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione e governo del servizio di "Manutenzione correttiva" con verifica finale dell'esito dell'intervento effettuato;
- assistenza operativa agli utenti per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso;
- assistenza amministrativa agli utenti sulle tematiche retributive, fiscali e previdenziali per l'interpretazione delle norme e/o per la risoluzione di problemi, attivando se necessario gli esperti dell'Amministrazione sulla tematica o i progettisti del Sistema;
- pianificazione funzionale del servizio in accordo con gli organi tecnici e amministrativi dell'Amministrazione, per definire:
  - movimentazione giornaliera delle procedure batch previste nella fornitura;
  - disponibilità del servizio on line;
- gestione di parametri di configurazione applicativa per l'esecuzione di procedure o per la gestione di basi dati;
- ripristino base dati;
- assistenza e validazione tecnica durante l'esecuzione e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati a organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del Sistema;
- gestione della configurazione di tutti gli ambienti. A tal proposito si ricorda che, tra le risorse impegnate nel servizio, deve essere individuato il Gestore della Configurazione come descritto nel successivo paragrafo 4.7.

#### **b) Gestione straordinaria**

- presa in carico di nuove funzionalità in esercizio attraverso:
  - supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quanto altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
  - la schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;



- la verifica della completezza dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, documentazione utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
- affiancamento all'utente finale, al termine comunque della fase di avvio seguita dal team di sviluppo, volto ad istruirlo all'uso di nuove funzionalità e a fornire assistenza nell'utilizzo del Sistema applicativo in fase iniziale dell'esercizio al fine di introdurre le nuove funzionalità e le nuove modalità operative rispetto alla situazione precedente;
- ripianificazione funzionale del servizio, per eccezione, in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi dell'Amministrazione, eseguendo attività:
  - di controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito;
  - di esecuzione estemporanea di elaborazioni di prodotto/servizio;
  - di ripristino base dati a fronte di anomalie segnalate dagli utenti, non conseguenti a malfunzionamenti del software;
- pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa acquisizione di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione;
- supporto specialistico alle applicazioni in esercizio.

#### **c) Prodotti / servizio**

Realizzazione di prodotti informatici o l'erogazione di "servizi ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel Sistema Informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo.

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

Le risorse del Fornitore preposte al servizio di Gestione Applicativa e Basi Dati dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione sulle applicazioni dell'area, sia funzionale che tecnica, e lavorare in sinergia con i restanti team sugli altri servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso.

#### **4.3.2 Dimensione del servizio**



Il servizio di “Gestione applicativa e basi dati” è dimensionato in un massimale di **35.900 GP** stimato in base alle necessità delle singole attività.

Tale servizio viene erogato in tre modalità: “in orario di servizio”, “fuori orario di servizio” e “manutenzione su chiamata” (per le prime due modalità fare riferimento al paragrafo 5.1.2.4 per la terza al paragrafo 5.6).

Di seguito si riportano i massimali in GP previsti per ciascuna modalità.

Si tratta di valori medi stimati sulla base delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata. Al mutare delle esigenze e, perciò, delle risorse impegnate, in quantità e qualità, il piano potrà essere rivisto e aggiornato da parte del Committente come regolato a contratto, nel limite del massimale di GP prestabilito.

Si precisa che i valori riportati nelle tabelle successive per il V anno sono da intendersi meramente indicativi ed eventuali in quanto relativi ad attività che si svolgeranno solo in caso di proroga del contratto così come previsto al par. 3.2 del presente capitolato.

**Tab. 7 - Massimali di impegno per il servizio di “Gestione applicativa e basi dati” in orario di servizio**

<b>Impegno in GP per Servizio di “Gestione applicativa e basi dati”</b> (in orario di servizio)				
	<b>Gestione ordinaria</b>	<b>Gestione straordinaria</b>	<b>Prodotti servizio</b>	<b>Totale GP per anno</b>
<b>I anno</b>	2.940	1260	1260	5.460
<b>II anno</b>	2.940	1260	1260	5.460
<b>III anno</b>	4.410	1890	1890	8.190
<b>IV anno</b>	4.410	1890	1890	8.190
<b>V anno</b>	4.410	1890	1890	8.190
<b>Totale</b>	<b>19.110</b>	<b>8.190</b>	<b>8.190</b>	<b>35.490</b>

**Tab. 8 - Massimali di impegno per il servizio di “Gestione applicativa e basi dati” fuori orario di servizio**

<b>Impegno in GP per Servizio di “Gestione applicativa e basi dati”</b> (fuori orario di servizio)			
	<b>Stima GP reperibilità</b>	<b>Stima GP intervento on-site</b>	<b>totale</b>



I anno	22,5	37,5	60
II anno	22,5	37,5	60
III anno	30	50	80
IV anno	30	50	80
V anno	30	50	80
<b>Totale</b>	<b>135</b>	<b>225</b>	<b>360</b>

La manutenzione su chiamata, da erogare nei primi 6 mesi degli ultimi 12 mesi in garanzia (paragrafo 3.2), per fornire ulteriori approfondimenti sul software rilasciato o supporto in situazioni di particolare criticità, , è dimensionata in un massimale di **50 GP**.

#### **4.3.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro**

Per il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati, il Fornitore dovrà impegnare le figure professionali corrispondenti ai ruoli di:

- Analista Funzionale;
- Analista Programmatore;
- Specialista di tematica;
- Specialista di prodotto/tecnologia.

La percentuale di utilizzo delle singole figure deve corrispondere a quella riportata nella tabella seguente:

<b>Figura professionale</b>	<b>% Utilizzo</b>
Analista Funzionale	<b>40</b>
Analista Programmatore	<b>35</b>
Specialista di tematica	<b>20</b>
Specialista di prodotto/tecnologia	<b>5</b>

**Tab. 9 - Mix di figure professionali per il servizio di "Gestione applicativa e basi dati"**

## **4.4 Change Management e supporto tematico**

### **4.4.1 Descrizione del servizio**

Considerando il quadro normativo di riferimento in cui si opera, l'estrema criticità dei servizi resi dal Sistema SPT e gli obiettivi che l'amministrazione si propone nei prossimi anni, con



una progressiva estensione dei servizi ad Amministrazioni oggi non servite, si reputa necessario assicurarsi risorse professionali che supportino l'Amministrazione e Consip:

- nel change management: per assicurarsi un indispensabile supporto organizzativo, al fine di identificare e poter prevenire, con strumenti o azioni adeguate, gli inevitabili impatti sull'utenza a fronte dei cambiamenti organizzativi e di processo legati al rilascio di nuove funzionalità e sistemi informativi;
- nel supporto tematico: per assicurarsi il supporto specialistico, su materie amministrative, fiscali, retributive, contributive e previdenziali nonché sistemistiche.

Per l'esecuzione delle attività relative a questo servizio si deve fare riferimento alla fase ITIL denominata Service Transition.

### **Change management**

Si prevede di acquisire risorse per fornire supporto organizzativo e di comunicazione ad attività quali:

- Predisposizione di strategie e piani di azione per fronteggiare il cambiamento, a fronte di obiettivi/iniziative che prevedono una profonda rivisitazione funzionale ed organizzativa, come ad esempio:
  - proposte di comunicazione, formazione e affiancamento, volte a condividere e promuovere le iniziative (transition plan);
  - individuazione di azioni a valore aggiunto da intraprendere nel breve periodo;
  - identificazione di risorse chiave da coinvolgere, affinché siano promotori essi stessi delle iniziative e facilitino l'attuazione del cambiamento;
  - definizione di interventi di supporto al cambiamento finalizzati a creare consapevolezza e a gestire le resistenze.
- Fornire supporto per l'esecuzione delle attività programmate al fine di mitigare gli effetti del cambiamento, ponendo in essere:
  - attività di comunicazione verso l'interno e l'esterno dell'Amministrazione;
  - attività formativa e motivazionale nei confronti del personale interno all'Amministrazione;
  - determinazione e implementazione di iniziative ad hoc, da definirsi a seconda dei casi.
- Assistenza/supporto alle strutture dell'Amministrazione per l'attuazione dei nuovi modelli organizzativi adoperandosi per porre in essere:





- assistenza/supporto per la ristrutturazione organizzativa, la definizione dei ruoli e delle responsabilità, l'attuazione dei nuovi processi, l'integrazione dei sistemi;
  - aggiornamento del disegno dei processi;
  - disegno delle procedure.
- Supporto alle strutture dell'Amministrazione per la definizione e l'attuazione dell'ampliamento dei servizi offerti da SPT, attraverso un costante monitoraggio dei fabbisogni, tenendo in considerazione anche le potenzialità offerte dalla componente applicativa SPRING finalizzata alla rilevazione e gestione delle presenze del personale e dei conseguenti impatti sulle competenze stipendiali;
  - Supporto alla stesura/modifiche delle convenzioni/protocolli e SLA (Service Level Agreement) per i servizi erogati, anche avvalendosi di consulenza di tipo giuridico in materia;
  - Attività di training on the job e di affiancamento con la predisposizione del relativo piano previsto per il trasferimento di know-how;
  - Definizione di specifici percorsi formativi, in particolare a fronte di rilasci di obiettivi critici, al fine di garantire la crescita professionale del personale interno all'Amministrazione e fornire strumenti utili a rendere più efficiente il servizio di Help-Desk di I livello (Figura 1 - paragrafo 4.3.1).

### **Supporto tematico**

Si prevede di acquisire risorse per il supporto tematico specialistico e sistemistico per realizzare attività quali:

- supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
- esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
- sviluppo di prototipi di tipo "usa e getta" per rispondere tempestivamente alle esigenze manifestate dall'Amministrazione;
- redazione e aggiornamento di documentazione e presentazioni, anche a fronte di richieste specifiche dell'amministrazione;
- supporto agli utenti con l'affiancamento ai gruppi di assistenza applicativa di II livello dell'Amministrazione, come schematizzato nella figura 1 al paragrafo 4.3.1, su tematiche



funzionali/amministrative finalizzato all'interpretazione delle norme d'uso (normativa fiscale, retributiva, pensionistica, ecc.);

- supporto specialistico di tematica finalizzata all'analisi e corretta interpretazione delle norme al fine di consentirne la tempestiva applicazione;
- supporto all'analisi di contesti relativi a tematiche che implicano nuove tecnologie e/o tematiche di elevata complessità oggetto di sviluppi innovativi;
- trasferimento del know-how all'Amministrazione, a Consip o a terzi individuati dall'Amministrazione, sulle tematiche amministrative, funzionali e tecniche oggetto della fornitura;
- affiancamento per il trasferimento di know-how necessario al corretto svolgimento del servizio. L'attività consiste in una fase di "training on the job" a terzi individuati dall'Amministrazione, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. Questa attività viene svolta a richiesta del Committente, di concerto con l'Amministrazione, in qualsiasi momento della fornitura;
- supporto sistemistico specializzato all'uso di specifici prodotti software;
- supporto sistemistico specialistico per la predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, per la redazione di documenti di architettura, valutazioni, ecc..;
- supporto sistemistico agli utenti, affiancando, se necessario, anche i gruppi di assistenza sistemistica di II livello dell'Amministrazione, come schematizzato nella figura 1 al paragrafo 4.3.1, per supporto all'attività di problem determination, in caso di malfunzionamenti complessi attribuibili ad aspetti tecnici (analisi performance del Sistema, dimensionamento base dati, security, particolari tecnologie, ...) nonché all'attività di analisi propedeutica all'adozione di nuovi di prodotti software o nuove versioni di prodotti esistenti;
- supporto per le fasi di produzione della reportistica e di analisi dei risultati.

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

#### **4.4.2 Dimensione del servizio**



Il servizio di “Change management e supporto tematico” è dimensionato in un massimale di giorni persona che verranno erogati sia in modalità "continuativa a consumo" che in modalità "progettuale a corpo". La modalità di erogazione verrà definita al momento dell'attivazione dei singoli interventi.

Fermo restando che il puntuale dimensionamento degli interventi verrà determinato solamente in fase di attivazione, la tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP previsto per il servizio, facendo distinzione tra le due macro aree in cui sono collocabili le attività.

Si precisa che i valori riportati in tabella per il V anno sono da intendersi meramente indicativi ed eventuali in quanto relativi ad attività che si svolgeranno solo in caso di proroga del contratto così come previsto al par. 3.2 del presente capitolato.

Area di intervento	<i>Impegno in GP per servizio di Change Management (CM) e supporto tematico</i>					
	I anno	II anno	III anno	IV anno	V anno	Totale GP
Change Management	2520	2520	2520	2520	2520	12600
Supporto tematico	1260	1260	1260	1260	1260	6300
<b>Totali per anno</b>	<b>3780</b>	<b>3780</b>	<b>3780</b>	<b>3780</b>	<b>3780</b>	
<b>TOTALE</b>						<b>18900</b>

**Tab. 10** - Massimali di impegno per il servizio di Change Management e supporto tematico

Il massimale di impegno di 6.300 GP previsto per la componente di “*supporto tematico*” si suddivide in:

- 3000 GP per la figura di specialista di prodotto/tecnologia, comprensivo delle risorse certificate descritte nel paragrafo successivo;
- 3300 GP per la figura di specialista di tematica.

#### **4.4.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro**

Per il servizio di “Change management e supporto tematico”, relativamente alla componente di “*change management*”, il Fornitore dovrà impegnare le figure professionali corrispondenti ai ruoli:

- Consulente organizzativo senior;



- Consulente organizzativo.

rispettando un mix di figure secondo le percentuali di seguito riportate:

Figura Professionale	% utilizzo
Consulente organizzativo senior	50
Consulente organizzativo	50

Tab. 11 - Mix di figure previste per il servizio di CM e Supporto Tematico - Change management

Per la componente di “*supporto tematico*” non si prevede ricorso a mix di figure e il Fornitore dovrà impegnare le figure professionali corrispondenti ai ruoli:

- Specialista di tematica;
- Specialista di prodotto/tecnologia.

Tra gli specialisti di prodotto/tecnologia il Fornitore dovrà garantire, per l'intera durata contrattuale, la disponibilità di almeno due risorse certificate, una sul prodotto “Columbus - Macro 4” e una sul prodotto “Land - Securepaper”.

## 4.5 Formazione

### 4.5.1 Descrizione del servizio

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

- illustrazione delle funzionalità del Sistema in fase di avviamento di nuove procedure o di modifiche alle procedure esistenti;
- l'affiancamento operativo on-site agli utenti di SPT al fine di facilitare l'apprendimento delle modalità operative e il corretto utilizzo delle funzionalità;
- l'affiancamento agli utenti in situazioni di particolare criticità ad esempio in concomitanza di scadenze amministrative o di rilasci di nuove funzionalità;
- la predisposizione di materiale didattico da utilizzare durante i corsi per massimizzare l'apprendimento degli utenti;



- l'organizzazione e la gestione della formazione attraverso l'individuazione dei percorsi formativi necessari per garantire la crescita professionale del personale in relazione alle esigenze dell'Amministrazione;
- l'erogazione di nuovi corsi o di nuove edizioni di corsi già disponibili;
- l'organizzazione di workshop su tematiche specifiche per gruppi di utenti omogenei;
- l'organizzazione di sessioni di esercitazione, interattive o in aula, su funzionalità specifiche a fronte di nuovi rilasci o di sostanziali rivisitazioni di funzionalità esistenti sia per utenti finali che per risorse dedicate all'Help-desk di I livello (Figura 1 - paragrafo 4.3.1).

#### 4.5.2 Dimensione del servizio

Il servizio di "Formazione" all'utilizzo del Sistema è dimensionato in un massimale in Giorni Persona pari a **2100 GP** così ripartito negli anni:

Impegno in GP per il servizio di Formazione					
I anno	II anno	III anno	IV anno	V anno	Totale GP
420	420	420	420	420	<b>2100</b>

Tab. 12 - Massimali di impegno per il servizio di "Formazione"

Si tratta di valori medi stimati sulla base delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata. Al mutare delle esigenze, e perciò delle risorse impegnate, in quantità e qualità, il piano potrà essere rivisto ed aggiornato, come regolato a contratto, nel limite del massimale di GP prestabilito per l'intero contratto.

Si precisa che i valori riportati in tabella per il V anno sono da intendersi meramente indicativi ed eventuali in quanto relativi ad attività che si svolgeranno solo in caso di proroga del contratto così come previsto al par. 3.2 del presente capitolato.

#### 4.5.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per il servizio di "Formazione" il Fornitore dovrà impiegare l'unica figura professionale prevista corrispondente al ruolo di "Formatore".

#### 4.6 Profili professionali richiesti

Le figure professionali proposte per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili descritti in Appendice 7. Questi hanno valore indicativo e



non prescrittivo, in quanto il Committente, di concerto con l'Amministrazione, si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, esperienze e attitudini al di là del suo profilo personale. Ad esempio, 5 anni addizionali di esperienza professionale nel settore informatico possono corrispondere a una laurea in discipline scientifiche.

I curricula del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili al Committente secondo quanto previsto dal contratto e secondo il template riportato in Appendice 8.

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

I profili delle figure di cui all'Appendice 7, non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura in quanto, in corso di esecuzione del contratto, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate, il Committente, recependo anche i desiderata dell'Amministrazione, potrà richiedere competenze specifiche in relazione alle ulteriori tematiche, prodotti, sistemi, linguaggi di programmazione e metodologie e standard rispetto a quelli definiti nel presente Capitolato.

In fase di costituzione dei gruppi di lavoro o di inserimento di ulteriori risorse, il Committente si riserva di specificare il dettaglio del profilo richiesto per ciascuna figura professionale. In casi di sostituzione, il fornitore deve garantire una risorsa equivalente o superiore, da sottoporre a preventiva approvazione. Pertanto in tali fasi saranno specificate, tra quelli indicati nei profili o comunicati al Fornitore, le esperienze richieste e i prodotti di cui le risorse devono avere un'ottima conoscenza (o lì dove indicato essere in possesso di certificazione o cultura equivalente).

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



Per quanto attiene agli specialisti di prodotto/tecnologia in possesso di certificazioni “Columbus - Macro 4” e “Land - Securepaper”, si precisa che le stesse dovranno essere rese disponibili per l'intera efficacia del contratto e dovranno essere impiegate nei gruppi di lavoro che garantiscono l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura; di conseguenza ogni qual volta si rilevi la necessità di utilizzare tali risorse certificate, è responsabilità del Fornitore costituire un gruppo di lavoro con gli skill appropriati, senza che necessariamente vi sia una richiesta esplicita da parte del Committente.

Per quanto attiene alle risorse che possiedono le certificazioni PMP, richieste come requisito di accesso, si precisa che dovranno essere rese disponibili per l'intera efficacia del contratto e dovranno essere continuativamente impiegate nei gruppi di lavoro che garantiscono l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura anche senza espressa richiesta di Consip.

Infine, dovranno essere rese disponibili per l'intera efficacia del contratto le 5 risorse di profilo professionale “Consulente Organizzativo Senior” il cui curriculum viene allegato alla stipula del contratto.

#### **4.7 Referenti**

Le figure di Referenti descritte nel presente paragrafo, ad esclusione del “Gestore della Configurazione”, in ragione della rilevanza delle responsabilità assunte, devono possedere le esperienze e le conoscenze previste per la figura professionale di “Capo progetto” (Appendice 7), oltre a possedere alcune caratteristiche minimali quali:

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



Il Committente si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa proposta per ricoprire il ruolo di Referente designato, sulla base delle effettive capacità, esperienza ed attitudini al di là delle specifiche caratteristiche.

Il “Gestore della Configurazione” deve essere in possesso, almeno, delle esperienze e conoscenze previste per la figura professionale di “Analista Funzionale”, oltre ad avere maturato un’esperienza significativa, utilizzando strumenti operativi, nella gestione della configurazione di progetti complessi.

Il Fornitore dovrà indicare, il **Responsabile unico delle attività contrattuali**, per l’intera fornitura, a cui il Committente e l’Amministrazione faranno riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa. Tale risorsa sarà individuata dal Fornitore in sede di offerta, sarà dedicata esclusivamente a tale attività e non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro previsti dai diversi servizi.

Il Fornitore oltre al Responsabile unico delle attività contrattuali dovrà prevedere ulteriori figure di referenti con le seguenti competenze:

- **Responsabile per il Servizio di Sviluppo e MEV;**
- **Coordinatore delle attività gestionali erogate in modalità continuativa;**
- **Responsabile per i servizi di Change Management e supporto di tematica;**
- **Gestore della configurazione.**

Le figure appena descritte, a meno del “Gestore della Configurazione”, sono da considerarsi impegnate full-time nelle attività di referenti o coordinatori e già remunerati nel corrispettivo globale della fornitura. Il loro impegno non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per l’Amministrazione.

Per quanto riguarda il “Gestore della Configurazione”, questi corrisponde ad un’analista funzionale impegnato full-time nel team di gestione applicativa e basi dati a cui viene attribuita anche la responsabilità di “Gestore della Configurazione”; per tale ulteriore impegno non si prevede alcuna remunerazione aggiuntiva.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali, coadiuvato dagli altri referenti, dovrà riferire al Committente sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- correttezza e tempestività nell’utilizzo del “Portale di direzione progetto” (paragrafo 4.8.1);
- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;





- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- risultati sugli indicatori di qualità e sugli indici di prestazione;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi dei singoli servizi e su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;
- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto resolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di customer satisfaction.

Il Responsabile per il Servizio di Sviluppo e MEV, avrà il compito di:

- garantire che tutti gli obiettivi in corso siano realizzati in un'ottica di completa integrazione e di corretta sincronizzazione;
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sui progetti in corso;
- coordinare l'aggiornamento dei documenti di progetto e garantire la pubblicazione sul "Portale di direzione progetto";
- verificare la completezza e il corretto avanzamento dei piani di lavoro di obiettivo pubblicati sul "Portale di direzione progetto";
- collaborare con i responsabili di obiettivo e il Responsabile di progetto/servizio nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- verificare la stima, la pianificazione e la consuntivazione degli obiettivi;



- individuare i responsabili di obiettivo e collaborare con loro per la pianificazione ottimale delle attività;
- garantire, ove necessario, il coinvolgimento e la tempestiva pianificazione, con evidenza anche nel piano di lavoro, degli interventi richiesti al servizio di “Change management e supporto tematico” e/o di formazione;
- partecipare e redigere i verbali delle riunioni che abbiano ad oggetto temi con possibile impatto trasversale sulla fornitura;
- garantire il supporto agli utenti e la tracciatura delle attività effettuate nelle fasi di collaudo degli obiettivi;
- garantire il trasferimento di conoscenze, nell'avviamento in esercizio dei singoli obiettivi, dal gruppo di sviluppo ai gruppi di: “Gestione applicativa e basi dati”, di “Manutenzione correttiva” nonché alle risorse dedicate all’Help-Desk di I livello (Figura 1 - paragrafo 4.3.1);
- intervenire nelle fasi di definizione dell’architettura e di verifica dei requisiti tecnologici nei progetti innovativi;
- interfacciare le strutture tecniche dell’Amministrazione e/o di Consip per la predisposizione, la configurazione e il tuning degli ambienti di riferimento;
- garantire la piena compatibilità e integrazione dei prodotti in fase di sviluppo con le architetture tecniche disponibili per l’area, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità al responsabile del progetto/servizio;
- pianificare il fabbisogno di risorse specialistiche nei progetti garantendone sempre l’elevata professionalità e la tempestiva disponibilità;
- assicurare per gli obiettivi di sviluppo software, la correttezza, l’accuratezza e l’affidabilità del calcolo dei Punti Funzioni in linea con quanto disciplinato dal presente capitolato e con riferimento alle regole di conteggio descritte al paragrafo 5.2.1.2.

Il Coordinatore delle attività gestionali erogate in modalità continuativa, avrà il compito di:

- interfacciare il Responsabile del progetto/servizio per le attività gestionali per l’ottimale svolgimento dei servizi svolti in modalità continuativa;
- individuare e assegnare le priorità su tutte le attività in carico ai servizi in oggetto;
- garantire il rispetto dei livelli di servizio offerti;



- garantire, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle malfunzioni aperte, soprattutto attingendo a risorse in reperibilità;
- garantire l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team di "Manutenzione correttiva";
- garantire la professionalità e le capacità relazionali delle risorse che interagiscono con gli utenti;
- garantire proattivamente l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team di Gestione applicativa rispettando i mix richiesti e le indicazioni del Responsabile del progetto/servizio delle attività gestionali. Ciò comporta, tra l'altro, la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- monitorare costantemente la pianificazione al fine di gestire i periodi di picco o di particolare criticità;
- recepire le richieste di estensione dell'orario di servizio e organizzare il team dell'orario esteso nei tempi e con le modalità espresse nel paragrafo 5.1.2.4;
- mantenere un costante colloquio con il team di risorse dedicato a garantire il servizio "fuori orario di servizio" (paragrafo 5.1.2.4) oppure con la risorsa in reperibilità, nonché con il responsabile del progetto/servizio delle attività gestionali, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio, il supporto all'Amministrazione e la risoluzione nel più breve tempo possibile delle problematiche e delle criticità.

Il Responsabile per i servizi di Change Management e supporto di tematica, individuato tra le risorse destinate al servizio con profilo di "Consulente organizzativo senior", avrà il compito di:

- governare le diverse attività e coordinare tutte le risorse destinate al Change Management e al supporto tematico, in accordo con l'Amministrazione e con il Committente. Si richiede una completa conoscenza delle risorse utilizzate a livello di skill, attitudini, specializzazioni in modo da assicurarne il commitment e la condivisione degli obiettivi;
- garantire la professionalità e le capacità relazionali delle risorse che interagiscono con gli utenti;



- svolgere attività di Project Management, per specifici Obiettivi definiti nel servizio, assicurando il rispetto della pianificazione, fornendo gli stati di avanzamento lavori e segnalando tempestivamente eventuali scostamenti;
- identificare e farsi portavoce delle problematiche rilevate nell'esecuzione delle attività, proponendo opportune soluzioni e intraprendendo, in accordo con il responsabile del progetto/servizio, le necessarie azioni correttive;
- condividere e confrontarsi costantemente con il Responsabile unico delle attività contrattuali, per garantire le necessarie sinergie e la tempestiva comunicazione;
- relazionarsi con i massimi livelli organizzativi.

Tra i referenti il Fornitore deve provvedere ad identificare, nell'ambito delle risorse impegnate nella "Gestione applicativa e basi dati", un Gestore della Configurazione, con il compito di sovrintendere tutte le attività legate alla gestione della configurazione, attualmente realizzata utilizzando lo strumento descritto in Appendice 6.

Si precisa inoltre che, all'attivazione di un obiettivo di sviluppo software ritenuto dal responsabile del progetto/servizio di particolare rilevanza, il Fornitore dovrà indicare il **Responsabile di obiettivo**, che ne seguirà l'intero ciclo di sviluppo e che avrà il compito di:

- interfacciare il Responsabile di progetto/servizio nella fase di recepimento dei requisiti utente, e in tutte le fasi della progettazione e realizzazione e per l'eventuale revisione dei requisiti;
- collaborare con i Responsabili di progetto/servizio nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- partecipare e redigere i verbali delle riunioni relative all'obiettivo di cui è responsabile;
- fornire la stima e garantire il rispetto della pianificazione dei tempi di consegna dell'obiettivo di sviluppo di cui è responsabile;
- garantire il supporto agli utenti e la tracciatura delle attività effettuate nella fasi di collaudo dell'obiettivo;
- garantire il trasferimento di conoscenze dal gruppo di sviluppo al gruppo di "Gestione applicativa e basi dati" e al gruppo di "Manutenzione correttiva", al fine di semplificare l'attività di assistenza e garantire adeguato supporto agli utenti nell'avviamento in esercizio dell'obiettivo;



- rappresentare eventuali criticità legate a uno specifico Obiettivo, riferendo costantemente al Responsabile dello Sviluppo/MEV sullo stato avanzamento dell'obiettivo e su eventuali criticità nell'esecuzione dello stesso, richiedendo ove necessario, momenti di condivisione da pianificare nel piano di lavoro, con la Manutenzione correttiva, la "Gestione applicativa e basi dati" e in generale, con i team dedicati all'Assistenza.

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

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

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

## **4.8 Strumenti a supporto per il governo della fornitura**

### **4.8.1 Soluzione per il "Portale di direzione progetto"**

Il "Portale di direzione progetto" deve essere uno strumento Web, di facile accesso, con cui soddisfare, in prospettiva e contestualmente due esigenze:

- La necessità di tracciare i momenti di consegna formale e di condivisione dei documenti attesi a fronte dell'esecuzione dei servizi e delle attività previste dalla Fornitura. Tale sezione, dedicata alla consegna e alla condivisione dei documenti, deve prevedere l'integrazione con il sistema di protocollo in uso nel MEF;
- La necessità di creare un'area documentale, da destinare all'Amministrazione e a Consip che, opportunamente profilata, consenta la consultazione di tutta la



documentazione fornita e prevista contrattualmente e, al tempo stesso, l'inserimento di altri documenti ritenuti di interesse per le attività di progetto (ad esempio circolari o decreti legge), non prodotti dal Fornitore ma che integrano e completano le informazioni relative ad una determinata attività o obiettivo. Gli utenti da abilitare sono persone dell'Amministrazione e di Consip; tali utenti, una volta identificati, saranno autorizzati anche alla pubblicazione e quindi all'aggiornamento di determinate sezioni. I contenuti di tale area dovranno essere strutturati in menù di navigazione coerenti alle logiche di consultazione e ricerca. Si richiede al Fornitore di prevedere e proporre almeno due livelli ulteriori di classificazione dei documenti oltre quelli già indicati di area funzionale, servizio, attività/obiettivo.

Su tale "Portale di direzione progetto" dovrà essere presente e perfettamente integrato uno strumento di ricerca dei documenti.

La soluzione progettuale complessiva che prevede sia la componente di Portale relativa alla consegna formale dei documenti da parte del fornitore sia le logiche evolutive con cui si ritiene di rendere scalabile lo strumento in ottica di portale documentale ad uso dell'Amministrazione, deve essere presente nell'offerta tecnica e sarà oggetto di valutazione. L'obiettivo di sviluppo della componente relativa alla consegna dei documenti da parte del Fornitore, da considerarsi compreso nel corrispettivo globale della fornitura, deve prevedere il rilascio della soluzione entro 3 mesi dalla "data di inizio attività".

Le evoluzioni e/o personalizzazioni del Portale relative alla sezione documentale ad uso dell'Amministrazione e di Consip, da attivarsi come obiettivi di sviluppo specifici, non sono da considerarsi comprese nel corrispettivo globale della fornitura.

All'Amministrazione e a Consip, o a terzi designati dall'Amministrazione, dovrà essere consentito in qualsiasi momento e per tutta la durata della fornitura l'accesso via Web al "Portale di direzione progetto" con adeguato livello di sicurezza e rispettando i criteri definiti dalla normativa relativa all'accessibilità.

Le informazioni minime, per la componente relativa ai documenti di progetto, da rendere disponibili e consultabili sono:

- i documenti ed i prodotti previsti obbligatoriamente dal presente capitolato, senza peraltro che la pubblicazione sul portale si sostituisca agli obblighi di comunicazione previsti dal presente capitolato, a meno che non sia preventivamente concordato con il Committente;



- la tracciatura delle approvazioni/autorizzazioni/eventuali rilievi con collegamenti fra servizi/obiettivi/attività e lettere ufficiali;
- le pianificazioni (piani di lavoro), le eventuali rimodulazioni e lo stato avanzamento lavori dei diversi servizi/obiettivi/attività;
- l'andamento finanziario del progetto;
- la rilevazione mensile del mix delle figure professionali per servizio/area; i dati riepilogativi per fornitura e scostamenti rispetto ai mix globali di riferimento;
- l'avanzamento delle attività di test;
- le misurazioni dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità in itinere, allo scopo di facilitare la verifica dell'effettivo andamento dei lavori, ad anticipare la gestione dei problemi, a rendere più efficienti le attività di monitoraggio;
- i risultati delle rilevazioni di customer satisfaction, ove realizzate.

Gli eventuali successivi ampliamenti di funzionalità, a fronte di esigenze manifestate dal responsabile del progetto/servizio nel periodo di durata contrattuale, saranno realizzati alla stessa stregua di un obiettivo di manutenzione evolutiva.

La pubblicazione dei documenti sul Portale deve prevedere un adeguato e tempestivo sistema di notifica agli utenti interessati (ad esempio, workflow, e-mail, news, ecc.); tale sistema di comunicazione deve essere particolarmente efficiente nel caso in cui Committente, Amministrazione e Fornitore concordino nel sostituire gli obblighi contrattuali di comunicazione previsti (ad esempio all'atto della consegna di documenti) con la pubblicazione sul "Portale di direzione progetto".

Dovrà essere prevista una gestione flessibile degli accessi per tipologia di utenza rispetto alle diverse sezioni che caratterizzeranno il "Portale di direzione progetto".

I documenti/prodotti pubblicati sul Portale dovranno essere disponibili e scaricabili nel formato standard definito nel presente capitolato per ciascuna tipologia.

Nel corso della fornitura, inoltre, il Committente potrà richiedere di trasferire la documentazione e i dati presenti sul Portale su altri prodotti messi a disposizione dall'Amministrazione e/o da Consip. Tale migrazione dovrà essere comunque garantita a fine fornitura, senza alcun onere aggiuntivo, nei formati standard definiti nel capitolato per la parte documentale e in formato standard XML per la parte di struttura/correlazione delle informazioni.

La soluzione proposta di "Portale di direzione progetto" dovrà essere resa disponibile all'interno dell'infrastruttura tecnologica di proprietà dell'Amministrazione e resterà di



proprietà esclusiva dell'Amministrazione al termine della fornitura. In caso tale soluzione si basi su prodotti/pacchetto di mercato, questi devono essere "Open Source" ed al termine del periodo contrattuale il Fornitore avrà l'obbligo di consegnare il relativo codice sorgente.

#### **4.8.2 Strumento di tracciatura delle attività di GA e Mac**

Il servizio di Assistenza dedicato al Service Personale Tesoro, il cui processo è schematizzato nella figura 1 del paragrafo 4.3.1, si avvale della piattaforma Remedy, i cui dettagli tecnologici sono forniti in Appendice 2.

La piattaforma Remedy consente la registrazione, la gestione e il monitoraggio dei ticket attivati a fronte di segnalazioni o richieste di assistenza da parte degli utenti e ricevute dagli operatori di Help-Desk di I livello e trasferite, in caso di escalation, ai gruppi di assistenza applicativa o sistemistica di II livello dell'Amministrazione.

La piattaforma Remedy, tuttavia, non traccia eventuali step successivi di workflow, qualora la soluzione del problema richieda maggiori approfondimenti applicativi, con trasferimento della segnalazione al III livello di assistenza applicativa (team di "Gestione applicativa e basi dati", paragrafo 4.3.1) o eventuale intervento di "Manutenzione correttiva", in caso di malfunzionamento software.

Si richiede al Fornitore di formulare una proposta di soluzione, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, per lo sviluppo di uno strumento, integrato con la piattaforma Remedy dal quale acquisire automaticamente l'identificativo della segnalazione, utilizzabile via WEB e che consenta la registrazione delle attività del team di "Gestione applicativa e basi dati" che effettua il III livello di assistenza e di tracciare l'attivazione di eventuali interventi di "Manutenzione correttiva". Per la tracciatura completa di tali interventi di "Manutenzione correttiva", lo strumento deve consentire inoltre:

- l'attivazione di un intervento di manutenzione correttiva anche da parte dell'Amministrazione e/o Consip;
- la gestione di eventuali ricicli sullo stesso malfunzionamento, qualora dopo il test si appuri che il problema persiste.

Nella progettazione della soluzione si dovrà considerare l'esigenza dell'Amministrazione e/o di Consip di consultare gli interventi in corso e, in modo automatico, richiedere una reportistica completa con evidenza dei dati con cui procedere alla verifica dei livelli di servizio per la "Gestione applicativa e basi dati" e la "Manutenzione correttiva". A tal fine, è





importante considerare i “dati da rilevare” inseriti negli indicatori di qualità descritti nell'Appendice 4 e le possibili categorie di malfunzionamento, descritte nel paragrafo 4.2.1.2, oltre alla necessità di dettagliare l'intervento di “Manutenzione correttiva” eseguito, a livello di singolo elemento funzione e elemento dato modificato.

Lo strumento di tracciatura delle attività di GA e Mac deve essere disponibile entro 4 mesi (o entro il termine previsto nell'offerta tecnica, se migliorativo) dalla “data di inizio attività”.

La soluzione proposta dal Fornitore dovrà basarsi su un prodotto “Open source” e, al momento della conclusione del contratto, rimanere di proprietà dell'Amministrazione (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la sua gestione).

Se nel corso della Fornitura, il Committente dovesse adottare uno strumento analogo, il Fornitore dovrà assicurare il trasferimento dei dati sul nuovo strumento.

Al termine del periodo contrattuale lo strumento sarà di proprietà dell'Amministrazione e il Fornitore avrà l'obbligo di consegnare il relativo codice sorgente.

#### **4.8.3 Portale unico dei servizi SPT**

Si richiede al Fornitore di formulare una proposta per un nuovo “Portale unico dei servizi SPT” che consenta l'accesso unificato ai servizi SPT.

La soluzione sarà valutata per la proposta grafica, per i meccanismi di profilazione in funzione della molteplicità di utenti, per l'organizzazione dei contenuti e dei servizi il più possibile corrispondente alle potenziali richieste e ricerche da parte degli utenti, ed inoltre per le logiche di governance sottese all'aggiornamento dei contenuti.

La proposta elaborata dal Fornitore sarà oggetto di valutazione e, con eventuali variazioni o integrazioni richieste dal Committente, di concerto con l'Amministrazione, e formalizzate in un documento di requisiti completo, posta in essere durante il periodo di durata contrattuale come obiettivo di sviluppo remunerato.

#### **4.8.4 Soluzione per la gestione della customer satisfaction**

Si richiede al fornitore di proporre una soluzione, perfettamente integrata con il “Portale unico dei servizi SPT” (paragrafo 4.8.3) per l'automazione delle rilevazioni della customer satisfaction sugli utenti, in modo anonimo e via web. La soluzione dovrà consentire la gestione di diverse tipologie di questionario a seconda del destinatario (Amministrazione, Consip, amministrazioni servite, uffici responsabili, uffici di servizio, utenti finali (amministrati)) e del/i servizio/i da sottoporre a rilevazione di customer satisfaction.



La realizzazione della soluzione dovrà essere effettuata senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione/Consip.

La soluzione proposta dal Fornitore dovrà essere basata su un prodotto "Open source" e, al momento della conclusione del contratto, rimanere di proprietà dell'Amministrazione (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la sua gestione).

Se nel corso della Fornitura, l'Amministrazione e/o Consip si dovessero dotare di uno strumento di rilevazione di Customer Satisfaction analogo, il Fornitore dovrà assicurare il trasferimento dei dati sul nuovo strumento.

L'accesso dovrà avvenire via Web e dovrà rispettare i criteri definiti dalla normativa relativa all'accessibilità.

#### **4.8.5 Gestione del rischio**

Considerando l'elevata variabilità del contesto in cui si svilupperà la fornitura dovuta a:

- variabilità dei requisiti;
- nuovi e mutevoli interlocutori;
- variazioni di processi organizzativi ed amministrativi;
- dinamicità e innovazione del contesto tecnologico

si richiede al Fornitore di elaborare una proposta per la gestione del rischio evidenziandone la metodologia. Il Committente, di concerto con l'Amministrazione, si riserva, in corso d'opera, la possibilità di introdurre una propria metodologia alla quale il Fornitore si dovrà uniformare.

## **5 MODALITA' DI ESECUZIONE**

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

Il Committente si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione dal Committente stesso di concerto con l'Amministrazione, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.).



Il Committente si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale del Committente nello svolgimento di tali attività. Di seguito una descrizione più dettagliata delle modalità previste per l'esecuzione dei vari servizi previsti nella Fornitura. Si rimanda all'Appendice 5 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di vita, alle fasi progettuali, ai prodotti e ai contenuti informativi dei documenti di progetto da consegnare.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto, in tutte le attività, il rispetto degli standard e delle linee guida adottate dal Committente, vedi Appendice 3, nonché di tutti gli strumenti a supporto della fornitura. Il Fornitore deve farsi carico inoltre di diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Al Fornitore si richiede, inoltre, il rispetto dei mix di figure professionali ove previsto e l'impiego di risorse certificate quando necessario, anche senza una richiesta formale da parte del Committente.

Al Fornitore è richiesta l'osservanza dei processi e l'utilizzo degli strumenti predisposti dall'Amministrazione e/o da Consip per interfacciarsi con le strutture tecniche.

In particolare si sottolinea che l'Amministrazione e Consip adottano la metodologia ITIL nella conduzione dei propri CED, per la gestione dei problemi e delle richieste di cambiamento. Al Fornitore si chiede di uniformarsi a tale metodologia ogni qual volta sarà necessario interagire con tali strutture.

### **5.1 Modalità di Esecuzione dei Servizi e delle Attività**

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

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



Servizi	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di vita	Sede
Sviluppo	Si	PF <sup>3</sup>	Progettuale a corpo	Completo o ridotto	Fornitore <sup>4</sup>
Manutenzione evolutiva	Si	PF <sup>3</sup>	Progettuale a corpo	Completo, ridotto, breve o a fase unica	Fornitore <sup>4</sup>
Manutenzione adeguativa	No <sup>5</sup>	GP	Progettuale a corpo	Completo, ridotto, breve o a fase unica	Fornitore <sup>4</sup>
Manutenzione correttiva	No <sup>5</sup>	-	Continuativa a canone	-	Fornitore <sup>4</sup>
Gestione applicativa e basi dati	No <sup>5</sup>	GP	Continuativa a consumo <sup>6</sup>	-	Amministrazione
Change management e supporto tematico	No	GP	Progettuale a corpo o continuativa a consumo <sup>7</sup>	Fase unica <sup>8</sup> o da definire	Fornitore <sup>4</sup>
Formazione	No	GP	GP a consumo	-	Fornitore <sup>4</sup>

**Tab. 13** - Modalità di esecuzione dei servizi<sup>3</sup> Eccezionalmente GP<sup>4</sup> Eccezionalmente anche presso sedi dell'Amministrazione o di Consip, a richiesta di questi e preventivamente concordate con il Fornitore<sup>5</sup> Eccezionalmente si potrebbero avere variazioni della baseline di entità limitata<sup>6</sup> Eccezionalmente alcune attività pianificabili previste nel servizio di Gestione Applicativa e basi dati, ad esempio i "prodotti/servizi", potranno essere erogate in modalità progettuale a corpo<sup>7</sup> Potrebbe essere richiesto un supporto di specialisti di tematica o di prodotto/tecnologia per il servizio di assistenza applicativa o sistemistica di II Livello dell'Amministrazione (figura 1 par. 4.3.1) da erogare in GP a consumo<sup>8</sup> Fase applicabile solo per attività pianificabili ed erogate in modalità progettuale a corpo.



La metrica in GP (Giorni persona) è utilizzata quale unità di misura dell'erogazione di alcuni servizi. La consuntivazione in GP avverrà utilizzando la tariffa offerta relativa alle figure professionali oppure, se richiesto un mix, la media ponderata calcolata utilizzando le tariffe offerte relative alle figure professionali e alla percentuale di utilizzo prevista per lo specifico servizio.

Per tutti i servizi richiesti deve essere garantito dal Fornitore, senza oneri aggiuntivi, il supporto sistemistico alle proprie risorse, al fine di assicurare in particolare:

- l'assistenza ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, degli ambienti di collaudo, delle banche dati di prova, ecc.;
- il supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio propedeutica all'avviamento delle applicazioni/funzioni nonché l'assistenza alla risoluzione di eventuali problemi sistemistici che dovessero insorgere in tale fase;
- l'acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate per l'Obiettivo e/o le attività di interfaccia con i tecnici designati dal responsabile del progetto/servizio per concordare aspetti tecnici specifici;
- l'assistenza, rivolta al personale dell'Amministrazione e/o di Consip (o a terzi designati dall'Amministrazione) per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio;
- il supporto agli interventi di "Manutenzione adeguativa" al fine di garantire la perfetta integrazione e/o compatibilità tra prodotti e tecnologie.

### **5.1.1 Modalità Progettuale**

I servizi da erogare in modalità progettuale sono: "Sviluppo e Manutenzione evolutiva", "Manutenzione adeguativa", "Change management e supporto tematico".

Tali servizi verranno scomposti in Obiettivi a cui verrà attribuita una classe di rischio, una dimensione e un tempo di esecuzione.

Gli Obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più **fasi**, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo.



Si rimanda all'Appendice 5 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di vita, alle fasi progettuali, ai prodotti e ai contenuti informativi dei documenti di progetto da consegnare. Su richiesta del Committente la modalità progettuale potrà essere adottata anche per attività specifiche ad esempio, la realizzazione di Prodotti/Servizio previsti all'interno del servizio di "Gestione applicativa e basi dati".

Le fasi sono delimitate da eventi (milestone), che sono gli atti, formali o sostanziali, indicati nella tabella seguente:

	Milestone	Attore	Descrizione
	<b>Richiesta stima</b>	Amministrazione / Consip	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi di un Obiettivo di sviluppo, manutenzione evolutiva/adequativa, change management e supporto tematico <sup>9</sup>
	<b>Stima</b>	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'Obiettivo
	<b>Autorizzazione</b>	Amministrazione	Autorizzazione al Fornitore per l'attivazione dell'Obiettivo, dimensionato in costi e tempi
<b>Durata</b>	<b>Attivazione</b>	Amministrazione / Consip	Individuazione del ciclo di vita ed avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo
	<b>Consegna</b>	Fornitore	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali
		Amministrazione / Consip	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
	<b>Approvazione</b>	Amministrazione / Consip	Approvazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
	<b>Accettazione</b>	Amministrazione / Consip	Accettazione del software o del prodotto finale consegnato (es. studio), previo collaudo
	<b>Valutazione qualità del software</b>	Amministrazione / Consip	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

Tab. 14 - Milestone dei servizi in modalità progettuale

Il termine "durata" dell'Obiettivo è usato nel presente documento come sinonimo dell'intervallo di tempo decorrente tra le milestone "Attivazione" e "Valutazione qualità del software".

Segue una tabella che collega queste milestone con l'inizio e la conclusione delle varie fasi dell'Obiettivo, con indicazione dei cicli di vita che le prevedono o meno.

<sup>9</sup> Su richiesta del Committente, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche anche all'interno del servizio di Gestione Applicativa e Basi Dati



Attore	Milestone	Fasi	Ciclo di vita				Altre tipologie di cicli
			Completo	Ridotto	Breve	Fase unica	
Amm-ne/Consip	Richiesta stima	N.A.	Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Stima	Definizione	Si	Si	Si	Si	Si
Amm.ne	Autorizzazione		Si	Si	Si	Si	Si
Amm-ne/Consip	Attivazione		Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Consegna	Analisi	sì	sì <sup>10</sup>	sì <sup>11</sup>	Si <sup>12</sup>	Si
Amm-ne/Consip	Approvazione		sì	sì	No <sup>13</sup>	No <sup>14</sup>	Si
Fornitore	Consegna	Disegno	Si	No	No	No	Da definire
Fornitore	Consegna	Realizzazione	Si	Si	Si	Si	Si
Amm-ne/Consip	Accettazione	Collaudo	Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Consegna	Documentazione	Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Consegna	Avvio in esercizio	Si	Si	Si	Si	Si
Amm-ne/Consip	Valutazione qualità del software		Si	Si	Si	Si	Si

**Tab. 15** - Milestone, fasi e cicli di vita dei servizi in modalità progettuale

L'approvazione del Disegno, in caso di ciclo completo di sviluppo, può essere sostituita dalla semplice consegna, qualora il responsabile del progetto/servizio lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità e tipologia dell'Obiettivo considerato.

Per la descrizione dettagliata dei diversi tipi di ciclo di vita si rimanda all'Appendice 5.

All'attivazione di ogni obiettivo il Responsabile dell'Obiettivo deve registrare sul "Portale di direzione progetto" tutti gli elementi relativi all'obiettivo, in modo da dare opportuna ed

<sup>10</sup> La documentazione prodotta è comprensiva anche dei contenuti relativi alla fase di Disegno

<sup>11</sup> La documentazione può essere sostituita da note operative e/o verbali

<sup>12</sup> Vedi nota precedente

<sup>13</sup> Qualora il responsabile Consip lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità o tipologia dell'Obiettivo, la documentazione prodotta può essere soggetta ad approvazione

<sup>14</sup> Vedi nota precedente



esaustiva informativa sulle nuove attività di sviluppo all'Amministrazione, a Consip e ad altre risorse interne al Fornitore, in qualche modo coinvolte.

#### 5.1.1.1 Sviluppo, Manutenzione evolutiva e Manutenzione adeguativa

Per quanto riguarda i servizi di Sviluppo, Manutenzione evolutiva e Manutenzione adeguativa, sono fissati i seguenti criteri oggettivi che orientano nell'individuare quando applicare il ciclo di sviluppo appropriato:

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

**Tab. 16** - Criteri per l'individuazione dei cicli

Non applicabile significa che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata.

Nei restanti casi invece non sempre tali criteri possono essere applicati in modo rigido, in quanto la scelta più appropriata può dipendere dalle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Il miglior ciclo di sviluppo verrà definito e concordato nella fase di Definizione dell'Obiettivo. In ogni caso è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione degli obiettivi nei tempi programmati.

Per i servizi di Sviluppo e manutenzione evolutiva/adeguativa il Fornitore dovrà assicurare al responsabile del progetto/servizio ed alle strutture di ausilio (servizio tecnici, servizio di "Gestione applicativa e basi dati", ecc.): il supporto all'avviamento in collaudo ed in esercizio del software realizzato, la predisposizione dei relativi ambienti applicativi con la presenza in loco di personale del Fornitore, l'esecuzione dei test proceduralizzati e automatizzati.

Relativamente ad obiettivi di manutenzione evolutiva, qualunque sia il ciclo di sviluppo adottato, il Fornitore deve preliminarmente consultare l'Inventario Funzionale Applicativo (INFAP), individuando eventuali componenti applicative esistenti che possano essere riutilizzate.





Sulle attività svolte a modalità progettuale si sottolinea il ruolo fondamentale dei Responsabili di Obiettivo che il Fornitore intende impiegare.

Si ribadisce che il Responsabile di Obiettivo (paragrafo 4.7) dovrà riferire al responsabile del progetto/servizio su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test nonché la verifica di compatibilità.

A conclusione dell'attività verrà redatto un verbale condiviso e controfirmato dagli attori coinvolti che, se positivo, costituisce la certificazione dell'applicazione.

Nel caso di progetti trasversali su più applicazioni che vedono coinvolti diversi Responsabili di Obiettivo, questi ultimi dovranno essere affiancati dal Responsabile dello Sviluppo/MEV con il ruolo definito nel paragrafo 4.7.

#### **5.1.1.2 Change management e supporto tematico**

Anche i servizi di "Change management e supporto tematico", quando ci sono i presupposti per definire l'attività in termini di contenuto e tempi, come ad esempio nel caso in cui si attivino per la redazione di studi o analisi di fattibilità piuttosto che per l'esecuzione di sperimentazioni o lo sviluppo di prototipi o per la definizione di un piano di comunicazione, vengono suddivisi in Obiettivi, analogamente a quanto avviene per gli altri servizi gestiti con modalità progettuale, e sono attivati con le stesse modalità descritte nel paragrafo precedente.

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

Eccezionalmente, qualora si richieda una stretta collaborazione degli specialisti con l'Amministrazione e/o Consip, il servizio potrà essere attivato e gestito in modalità continuativa e si potranno applicare le indicazioni sull'estensione dell'orario di servizio previste per il servizio di "Gestione applicativa e basi dati" (paragrafo 5.1.2.4).

### **5.1.2 Modalità Continuativa**



I servizi da erogare in modalità continuativa sono, di norma, la “Gestione applicativa e basi dati”, la “Manutenzione correttiva” ed eccezionalmente il servizio di “Change management e supporto tematico”. Tale modalità non prevede la possibilità di scomporre le attività in fasi.

#### 5.1.2.1 Gestione Applicativa e Basi Dati

L'attivazione è prevista a partire dalla “data di inizio attività” e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine attività.

Il servizio di “Gestione applicativa e basi dati” è caratterizzato da attività che sono pianificabili ad inizio fornitura, ad esempio l'esigenza di costituire un team di risorse destinate a garantire in modo continuativo assistenza applicativa di III livello (Figura 1 nel paragrafo 4.3.1), e da altre che, in funzione delle esigenze che si verranno a definire nel periodo di durata della fornitura, potranno aggiungersi man mano (come ad esempio l'avviamento in esercizio di una nuova applicazione) e che il responsabile del progetto/servizio comunicherà con la massima tempestività.

Tali attività hanno generalmente una regolamentazione contrattuale a consumo (giorni/persona con modalità a consumo), e per esse è prevista la creazione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro (paragrafo 5.3.3.3) della gestione servizio, soggetto all'approvazione da parte del responsabile del progetto/servizio.

Si precisa comunque che, ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno che di date di completamento, e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con il responsabile del progetto/servizio, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti.

Inoltre su richiesta del responsabile del progetto/servizio, la modalità progettuale potrà essere adottata solo per attività specifiche all'interno del servizio di “Gestione applicativa e basi dati”, quali ad esempio “Prodotti /Servizio”. Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Fornitore.

Il servizio di “Gestione applicativa e basi dati” rappresenta il riferimento al quale gli utenti si potranno rivolgere, per tutte le esigenze che si presentano nell'utilizzo del Sistema Informativo.

Il diretto e assiduo contatto con l'utente richiede alle risorse dedicate al servizio una elevata capacità di analisi, al fine di individuare la soluzione più idonea a risolvere l'esigenza utente ed in linea con le strategie evolutive del Sistema Informativo. È inoltre indispensabile la



capacità di relazione con le diverse strutture al fine di coinvolgere i supporti più adeguati, anche creando sinergie con gli altri gruppi di lavoro coinvolti nella fornitura.

Le attività estemporanee, normalmente caratterizzate da carattere di urgenza (di norma, prodotti/servizio) verranno comunicate dal responsabile del progetto/servizio secondo la modalità più idonea (fax, e-mail, telefono) e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile. Le situazioni di criticità e urgenza in cui è possibile che debbano essere svolte le attività, richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza.

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

In particolare si sottolinea l'importanza della presa in carico del Sistema a inizio contratto e delle nuove funzionalità sviluppate man mano, per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software realizzato.

Si precisa che il Committente si riserva in sede di attivazione della fornitura di poter definire le modalità con cui procedere alla registrazione degli interventi pianificabili o estemporanei richiesti al Fornitore nell'ambito di tale servizio.

#### **5.1.2.2     Manutenzione Correttiva**

Il servizio di Manutenzione correttiva, anche se attivato su uno specifico evento scaturito da un malfunzionamento, viene erogato in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

La regolamentazione contrattuale del servizio è a canone.

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di intervento di “Manutenzione correttiva” e deve essere registrato dal Fornitore sullo “Strumento di tracciatura delle attività di GA e Mac” descritto nel paragrafo 4.8.2, o seguendo una modalità alternativa concordata con il Committente in fase di attivazione del servizio.

E' importante individuare con esattezza quando si tratta di “malfunzionamento” e quando di “nuova esigenza”. La discriminante viene effettuata dal Responsabile del progetto/servizio o dal gruppo di assistenza di III livello, controllato dal Responsabile del progetto/servizio, sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione, dalla norma, 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 per definire la tipologia di intervento.

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al gruppo di “Manutenzione correttiva” decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Piano della Qualità Generale (paragrafo 5.4.1). Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sullo “Strumento di tracciatura delle attività di GA e Mac” o su strumento analogo indicato dal Committente, fino alla risoluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

La “Manutenzione correttiva” consiste nella correzione del software, nella produzione di programmi, utilità, routine, ecc. per il ripristino della base dati, nella produzione di eventuale software per il testing proceduralizzato e nell'aggiornamento della relativa documentazione.

Il Fornitore ha l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software che deve essere consegnato al responsabile del progetto/servizio solo dopo l'esito positivo di tutti i test progettati unitamente agli script automatici e/o alla documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test stessi. Qualora tale attività di test comporti un aggiornamento del piano di test questo dovrà essere tempestivamente aggiornato e riconsegnato al Committente.

La fine dell'intervento verrà comunicata dal Fornitore al Responsabile del progetto/servizio, con strumenti automatici (“Strumento di tracciatura delle attività di GA e Mac” ) ove disponibili o con una e-mail. Il responsabile del progetto/servizio si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, documentazione e base dati. Diverse modalità di accettazione del servizio verranno congiuntamente concordate.

Qualora l'intervento di correzione effettuato dal Fornitore risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento del software dal punto di vista utente, il responsabile del progetto/servizio genererà una nuova richiesta di intervento correttivo che in questo caso si definisce “Riciclo correttivo” ed i tempi di ripristino calcolati ai fini della rilevazione dei livelli di servizio del malfunzionamento, saranno calcolati sommando i tempi di ripristino di entrambi gli interventi.

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



Come per il servizio di “Gestione applicativa e basi dati”, anche per la “Manutenzione correttiva” al fine di acquisire un elevato grado di conoscenza del disegno e del codice realizzato, risulta fondamentale l’attività di presa in carico a inizio fornitura e quella da assicurare durante l’intero periodo contrattuale sulle nuove funzionalità sviluppate.

#### 5.1.2.3 Change management e supporto tematico

I servizi di “Change management e supporto tematico”, erogati in modalità continuativa, comprendono attività pianificabili ad inizio fornitura ed altre, programmabili solo in funzione di nuove esigenze. In particolare attività erogate secondo la modalità continuativa saranno tutte quelle che prevedono l’affiancamento protratto nel tempo alle strutture dell’Amministrazione e/o di Consip, in caso di profonde rivisitazioni funzionali e/o organizzative che richiedano interventi atti a fornire gli strumenti per mitigare gli effetti e gestire il cambiamento verso gli utenti finali.

Ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno che di date di completamento, attraverso la creazione di un piano di lavoro specifico per la gestione del servizio.

Tutti i prodotti previsti quali output delle attività svolte dovranno esser formalizzati nei piani della qualità e di lavoro, di cui rispettivamente ai paragrafi 5.3.3.2 e 5.3.3.3.

#### 5.1.2.4 Orario di servizio di gestione applicativa e basi dati

Per il servizio di “Gestione applicativa e basi dati” l’orario di servizio è definito come la fascia oraria tra le ore 8:30 e le ore 21:00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. All’interno di tale fascia oraria la copertura delle attività di assistenza deve essere garantita tra le 8:30 e le 18:30 (orario standard), tramite la presenza on-site di risorse del Fornitore, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con l’Amministrazione e/o Consip. Il responsabile del progetto/servizio si riserva di concordare mensilmente con il Fornitore eventuali variazioni al dimensionamento dei team per l’erogazione dell’assistenza e per la “Gestione applicativa e basi dati” in generale, in relazione alla distribuzione di impegno nei vari periodi dell’anno o a specifiche esigenze pianificabili.



Inoltre il responsabile del progetto/servizio, in relazione alle criticità e ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi di esercizio, può richiedere:

- reperibilità, nella fascia oraria 18:30-21:00, attraverso un telefono messo a disposizione dal Fornitore appositamente assegnato alla risorsa, di norma impiegata nel servizio di assistenza applicativa e designata di concerto con il responsabile del progetto/servizio, e tenuto acceso;
- presenza on-site di risorse del Fornitore, nella fascia oraria 18:30-21:00, in cui è possibile estendere l'orario standard.

La richiesta di suddetti servizi verrà inoltrata al Fornitore via posta elettronica e con un preavviso minimo di due ore; tale fenomeno, complessivamente stimato in 50 ore annue, è da considerare già remunerato nel corrispettivo globale della fornitura, mentre, con riferimento ad eventuali ulteriori ore erogate, verranno applicate le tariffe standard delle figure professionali impegnate per le ore effettivamente erogate.

Inoltre, a discrezione del responsabile del progetto/servizio, per esigenze di servizio possono rendersi necessarie:

- i. reperibilità fuori orario di servizio, attraverso un telefono messo a disposizione dal Fornitore appositamente assegnato alla risorsa designata di concerto con il responsabile del progetto/servizio, e tenuto acceso;
- ii. intervento on-site fuori orario di servizio.

La richiesta di reperibilità di cui al punto i. verrà comunicata al Fornitore con un anticipo di almeno 1 giorno. L'esigenza di intervento di cui al punto ii. verrà comunicata al Fornitore con un anticipo di almeno 1 giorno nei casi di interventi pianificabili.

Suddette esigenze eccezionali saranno regolate sulla base delle ore effettivamente erogate e delle tariffe previste contrattualmente. In particolare:

- i. la reperibilità fuori orario di servizio verrà remunerata al 10% della tariffa media ponderata relativa al mix di figure professionali previsto per il servizio di Gestione applicativa e basi dati;
- ii. gli interventi di assistenza fuori orario di servizio saranno remunerati alla tariffa media ponderata relativa al mix di figure professionali previsto per il servizio di Gestione applicativa e basi dati, maggiorata del 30%.



Per tali tipologie di richieste è stato previsto un massimale di 360 GP richiedibile nel periodo di durata contrattuale come descritto nel paragrafo in cui si descrive il dimensionamento del servizio di “Gestione applicativa e basi dati” (paragrafo 4.3.2).

Il Referente del Servizio dovrà indicare nel Piano di “Gestione applicativa e basi dati”, le risorse che in quantità e qualità, potranno garantire il servizio; in base all’esperienza si prevede di utilizzare per tali tipologie di richieste prevalentemente le figure di Analisti Funzionali di norma impiegati nel servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati. Tali risorse reperibili dovranno essere sempre raggiungibili sul telefono di reperibilità messo a disposizione dal Fornitore stesso ed intervenire presso la sede dell’utente, se richiesto, al massimo entro **2 ore** dalla chiamata.

La risorsa in reperibilità dovrà comunicare al Referente del Servizio e all’Amministrazione e a Consip l’esito del proprio intervento anche se negativo. Nel caso in cui la risorsa in reperibilità non sia in grado di risolvere il problema, sarà facoltà del responsabile del progetto/servizio richiedere al Referente del servizio di integrare la risorsa in reperibilità con ulteriori risorse adeguate alla soluzione del problema. Sarà obbligo del Fornitore integrare/sostituire la risorsa in reperibilità.

La riduzione d’orario per ferie, malattie, indisponibilità in genere della persona impiegata nel servizio, può richiedere, a discrezione del Committente in accordo con l’Amministrazione, una sostituzione temporanea della persona con un’altra di livello equivalente.

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

Se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, la disponibilità dell’assistenza fuori orario non sarà soggetta all’accettazione da parte del Fornitore.

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

Per il servizio di “Gestione applicativa e basi dati” il Fornitore dovrà produrre un rendiconto mensile delle attività (numero di giorni rapportati all’orario di servizio e numero di ore, fuori orario di servizio, di reperibilità e di intervento on-site) effettivamente erogate, che dovrà essere approvato dal Committente, in accordo con l’Amministrazione, come specificato al successivo paragrafo 6.1.2.

#### **5.1.2.5      Orario di disponibilità del servizio di Manutenzione Correttiva**

Il servizio di “Manutenzione correttiva” deve essere attivo nella finestra temporale di disponibilità del servizio di “Gestione applicativa e basi dati”, comprensivo delle estensioni e



della reperibilità fuori orario di servizio/intervento on-site fuori orario di servizio, come descritti nel paragrafo precedente, salvo diversa disposizione del Committente.

### **5.1.3 Modalità a Consumo non continuativa**

I servizi della fornitura che possono essere erogati nella modalità a consumo ma con caratteristiche non continuative, sono la “Formazione” e, eccezionalmente, il supporto tematico previsto nel “Change Management e supporto tematico”, ogni qual volta non esista la possibilità di identificare e attivare un obiettivo specifico.

Alcuni esempi potrebbero essere: casi di necessità di affiancamento o training agli utenti in situazioni particolarmente critiche (avviamento di nuove procedure), di assistenza/supporto agli utenti per l’attuazione di nuovi modelli organizzativi, di supporto specialistico al II livello di assistenza applicativa dell’Amministrazione su tematiche amministrative, di supporto sistemistico specializzato in attività di problem determination.

In questi casi i servizi non sono scomponibili in fasi per cui vengono erogati a “a tempo e spesa” e hanno la caratteristica di essere limitati nel tempo (non continuativo). L’attivazione di tali servizi è prevista a partire dalla “data di inizio attività”.

L’erogazione dei servizi di “Formazione” e “Change management e supporto tematico” è a consumo sulla base delle necessità e indicazioni dell’Amministrazione e/o di Consip, che li attiva attraverso una comunicazione, e saranno rendicontati mensilmente dal Fornitore sul “Portale di direzione progetto”.

### **5.1.4 Ambienti di Sviluppo e luoghi di Lavoro**

Il luogo di esecuzione del contratto è fissato presso il Ministero dell’Economia e delle Finanze - Dipartimento dell’Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi - Direzione Centrale dei Sistemi Informativi e dell’Innovazione, Piazza Dalmazia 1, Roma.

Salvo eccezioni , saranno svolti presso le sedi del Fornitore i servizi di:

- Sviluppo e MEV di software;
- Manutenzione correttiva ed adeguativa;
- Change management e supporto tematico;
- Formazione

Sarà svolto presso la sede del Ministero dell’Economia e delle Finanze sopra indicata o presso le sedi di Consip il servizio di:

- Gestione applicativa e basi dati.





I posti di lavoro presso le sedi dell'Amministrazione, possono essere attrezzati o non attrezzati.

I posti di lavoro attrezzati sono costituiti da un pool di stazioni di lavoro da cui il Fornitore può accedere a Internet e al servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle personali su server dell'Amministrazione.

I posti di lavoro non attrezzati, sono semplici posti di lavoro per i quali il Fornitore, a proprie spese, è tenuto a rifornirsi del necessario corredo di strumenti hardware (PC, server<sup>15</sup> e stampanti) e software (anche software di base, dei programmi antivirus e tutti gli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, come ad esempio prodotti per lo sviluppo di software applicativo). Gli strumenti utilizzati dovranno essere conformi all'ultima versione dello standard ENERGY STAR. Non è permesso al Fornitore utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla VLAN dedicata ed a connessioni remote (in commutata, Adsl, Umts, WWan, ecc.).

I posti di lavoro attrezzati saranno resi disponibili dall'Amministrazione per le risorse adibite al servizio di "Gestione applicativa e basi dati".

Il Fornitore e il Committente, in accordo con l'Amministrazione, potranno eventualmente concordare che alcuni obiettivi di Sviluppo e MEV e/o particolari attività che richiedano un rapporto stretto e continuativo con il servizio di "Change management e supporto tematico", vengano erogati presso le sedi del Ministero dell'Economia e delle Finanze in Roma o presso le sedi di Consip. In tal caso saranno messi a disposizione dall'Amministrazione posti di lavoro non attrezzati.

Ogni variazione del numero di posti di lavoro attrezzati disponibili presso sedi dell'Amministrazione, sarà concordata tra le parti.

Il Committente si riserva di ridurre in corso d'opera la disponibilità dei posti di lavoro non attrezzati presso le sedi dell'Amministrazione, dandone comunicazione al Fornitore con almeno **15 giorni solari** di anticipo.

Relativamente ai posti di lavoro non attrezzati l'Amministrazione metterà a disposizione locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati (via Ethernet) con VLAN dedicate.

---

<sup>15</sup> Non sarà consentito al Fornitore l'utilizzo di tali server per attività afferenti il servizio di Sviluppo e MEV



L'utilizzo di eventuali prodotti software (diversi da quelli in uso) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di talune attività, se concordati con l'Amministrazione e/o Consip, verranno resi disponibili dall'Amministrazione sui posti di lavoro attrezzati. Rimangono a carico del Fornitore tutte le attività connesse all'installazione di tali prodotti nei propri ambienti.

Di seguito una lista indicativa, da considerarsi non esaustiva, delle attività/servizi che dovranno essere svolte presso le sedi dell'Amministrazione:

- gestione applicativa;
- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici dell'Amministrazione e/o di Consip;
- incontri con i responsabili del progetto/servizio;
- consegna prodotti, in tutti i casi in cui non sia stata concordata una modalità di consegna diversa ("Portale di direzione progetto");
- collaudo e test di certificazione;
- pianificazione rilasci in collaudo e/o esercizio; predisposizione ambiente di collaudo e relativa verifica;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio;
- assistenza all'avvio in esercizio;
- periodo di affiancamento al nuovo Fornitore;
- trasferimento di know how durante la fornitura.

E' possibile che durante il periodo di durata contrattuale il Committente, su indicazione dell'Amministrazione, chieda al Fornitore di effettuare attività di assistenza o incontri con utenti presso altre Amministrazioni.

Sul sito [www.tesoro.it](http://www.tesoro.it) è disponibile l'organigramma aggiornato del Ministero dell'Economia e delle Finanze e per ciascun Dipartimento sono disponibili le sedi centrali e periferiche.

Sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it) è presente la struttura e l'organigramma Consip e le relative sedi di lavoro.

## **5.2 Gestione della Fornitura**

### **5.2.1 Gestione degli Obiettivi**

Rientrano nella "Gestione degli Obiettivi" attività quali: la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, le



attività di valutazione e contenimento dei rischi. In tale ambito svolge un ruolo fondamentale il Responsabile di Obiettivo che il Fornitore intende impiegare sulle attività svolte in modalità progettuale.

#### 5.2.1.1 Fase di Definizione: Stima e attivazione Obiettivi

Nel caso il responsabile del progetto/servizio richieda la stima di un Obiettivo prima della sua attivazione, lo comunicherà al Fornitore indicando l'impegno massimo da impiegare per effettuare la fase di Definizione. Nel caso l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà poi riassorbito nei costi dell'Obiettivo.

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

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- classe di rischio dell'Obiettivo (vedi capitolo 4.8.5);
- data limite richiesta per il completamento della fase di Definizione;
- eventuali date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio);
- riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc..
- impegno necessario per la definizione dell'obiettivo.

Il fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro il termine della fase di Definizione (oppure entro e non oltre **5 giorni** lavorativi dalla richiesta o diverso termine di consegna concordato con il responsabile del progetto/servizio).

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

#### 5.2.1.2 Valutazione delle dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato ove previsto e possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione. Durante il periodo di validità contrattuale gli attuali documenti relativi al conteggio dei Punti Funzioni dovranno



essere aggiornati secondo la metrica IFPUG vers. 4.2. o successiva e il Fornitore è tenuto all'eventuale conteggio della baseline senza oneri aggiuntivi.

Eccezionalmente, a richiesta del responsabile del progetto/servizio, il dimensionamento degli obiettivi sarà effettuato in GP, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare; le motivazioni di tale scelta e gli impatti sul ciclo di vita utilizzato dovranno essere indicate nel Piano di Qualità dell'obiettivo.

### Obiettivi Misurati in Punti Funzione

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

- Stima iniziale - in fase di Definizione;
- Stima di revisione - al termine della fase di "Analisi" o "Analisi e Disegno";
- Consuntivo - al termine della fase di Realizzazione (ciclo completo, ridotto, breve) o analoga fase per gli altri cicli di vita.

Qualora per lo sviluppo venga adottato il ciclo ridotto o breve verranno prodotte solo la Stima iniziale ed il Consuntivo.

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

A fronte di una modifica o dello sviluppo ex novo di una funzione il fornitore dovrà aggiornare il censimento del volume dei PF della funzione/applicazione operando direttamente nel sistema INFAP. Le informazioni così modificate verranno validate dal responsabile del progetto/servizio. A seguito della validazione potrà essere prodotto il Modulo di conteggio PF. Questo modulo consiste in un foglio excel che viene prodotto dal sistema INFAP già precompilato per la parte relativa alle informazioni volumetriche. Il fornitore dovrà aggiungere nello stesso foglio le informazioni relative all'effort corrispondente.

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



Qualora la stima di revisione sia maggiore della stima iniziale il Fornitore dovrà motivare lo scostamento e se tali motivazioni saranno accettate dal responsabile del progetto/servizio, nel limite di uno scostamento massimo del 20% rispetto alla stima iniziale, la stima di revisione sostituirà la stima iniziale. In caso contrario ai fini della fatturazione si utilizzerà la stima iniziale.

Al termine della fase di Realizzazione dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'Obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline.

La dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo potrà essere assunta come riferimento ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate dal responsabile del progetto/servizio. In ogni caso lo scostamento non potrà superare il 5% della stima di revisione. Dunque ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo non potrà superare la stima di revisione aumentata del 5%.

Nel caso di *ciclo a fase unica, ciclo ridotto e ciclo breve* la dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo sarà assunta come riferimento ai fini della fatturazione, salvo il caso in cui superi di oltre il 5% la stima iniziale. In tal caso, ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate dal responsabile del progetto/servizio, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo sarà pari alla stima iniziale aumentata del 5%.

Il dimensionamento in Punti Funzione degli Obiettivi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio descritte nei documenti standard Consip per il conteggio in PF.

Per quanto attiene la metrica dei Punti Funzione IFPUG, si precisa che Consip, nel corso del periodo di validità del contratto, si riserva la facoltà di adottare la vers. 4.2 o successiva.

Le informazioni da riportare per il conteggio dei Punti Funzione sono dettagliate nell'Appendice 3.

#### Obiettivi Misurati in Giorni Persona

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in GP dovrà avvenire in fase di Definizione. Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione, indipendentemente dall'effettivo consumo di risorse a cui il Fornitore potrà andare incontro in corso d'opera. Solo in casi eccezionali, a fronte di eventi imprevisti di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte del responsabile del progetto/servizio.

##### 5.2.1.3 Cancellazione Obiettivi



Nel caso di non approvazione della Definizione, e di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno massimo specificato dal responsabile del progetto/servizio nella richiesta di stima.

Nel caso di cancellazione degli Obiettivi al termine delle altre fasi di lavoro, per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo in base alla seguente formula:

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

dove la “% di avanzamento cumulativo” da utilizzare per il calcolo del corrispettivo è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione, secondo la tabella di seguito riportata:

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

**Tab. 17** - Percentuale di riconoscimento per cancellazione obiettivi

Si precisa, comunque, che i corrispettivi maturati per le fasi di definizione/analisi/disegno o progettazione/realizzazione sono da considerarsi anticipazioni sul corrispettivo finale.

Ciò non vale nel caso la cancellazione sia motivata da irregolarità rilevate dal responsabile del progetto/servizio di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore.

#### 5.2.1.4 Gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera

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

Si possono distinguere tre casi:



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

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

dove la “% avanzamento cumulativo” da utilizzare è quella relativa all’ultima fase completata al momento della cancellazione secondo la tabella riportata:

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

**Tab. 18-** Percentuale di riconoscimento - modifica dei requisiti

Nel corso della fase di Definizione il cambiamento dei requisiti è considerato fisiologico e pertanto non comporta alcun corrispettivo aggiuntivo.

### 5.2.2 Rilievi

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

Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 4 e determinato nel contratto.



Si precisa che il Committente emetterà un rilievo sulla fornitura ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto delle indicazioni riportate nel capitolato e sue appendici e nell'offerta tecnica.

I rilievi possono venire emessi dal Responsabile del contratto, dai Responsabili del progetto/servizio e/o da strutture del Committente preposte o di supporto al controllo e monitoraggio della fornitura. Tali rilievi vengono formalizzati attraverso una “*nota di rilievo*” che sarà anche pubblicata sul “Portale di direzione progetto”.

Nel caso di un rilievo segnalato da un responsabile del progetto/servizio dell'Amministrazione, l'emissione del rilievo sarà svolta dal Committente, nella figura del responsabile del Contratto.

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

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

### **5.2.3 Pianificazione e Consuntivazione**

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

#### **5.2.3.1 Piano di Subentro**

Ad inizio fornitura, dovrà essere predisposto dal Fornitore il “Piano di Subentro”, che conterrà le attività di inizio fornitura previste dal capitolato in termini di modalità e tempistica (ad esempio installazione delle postazioni a carico del Fornitore, strumenti del personale in reperibilità, Piano di qualità generale, presentazione dei curricula, ecc.).

#### **5.2.3.2 Piani di Lavoro**

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

Il Piano sarà costituito da due sezioni:

1. Piani di Lavoro
2. Consuntivo attività





### **Piani di lavoro**

La sezione relativa ai piani di lavoro dovrà contenere attività, tempi e impegno, con la seguente articolazione:

- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni servizio,
- per le attività a carattere progettuale, un piano per ogni obiettivo.

La versione iniziale di ciascun piano dovrà essere prodotta dal Fornitore e approvata dal responsabile del progetto/servizio:

- per i servizi a carattere continuativo, a inizio fornitura o alla loro prima attivazione;
- per i servizi a carattere progettuale, durante la fase di Definizione.

La pianificazione iniziale verrà approvata considerando le modalità previste (paragrafo 6.1.2) in funzione delle tipologie di fornitura, sotto forma di verbale o di lettera di approvazione. Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con il responsabile del progetto/servizio ogni eventuale **riplanificazione** delle attività, aggiornando e riconsegnando al Responsabile stesso il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

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

Nel Piano di lavoro per i servizi di “Gestione applicativa e basi dati”, “Change Management e supporto tematico” e “Formazione”, dovranno essere indicate le attività pianificabili in particolare: organizzazione dei gruppi dedicati all’Assistenza di III livello applicativo, prodotti/servizio, prototipi, esecuzione preventiva di procedure legate al calendario amministrativo o di procedure particolarmente critiche, corsi e/o affiancamento agli utenti e, in generale, qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse. Inoltre, dovranno essere indicate le risorse proposte per l’eventuale reperibilità e intervento fuori orario di servizio con il numero di telefono del cellulare loro assegnato.

Nel Piano di Lavoro degli Obiettivi, si dovrà inserire in fase di Definizione, l’indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare sull’Obiettivo con riferimento ai curricula vitae (CV) consegnati, alla figura professionale, alla percentuale stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di lavoro che dovrà essere approvato dal responsabile del progetto/servizio. Nel piano di lavoro di obiettivo, la durata delle singole attività elementari non può superare di norma le



**2 settimane solari**; nel caso di attività la cui durata sia superiore alle 2 settimane, in ogni modo, dovranno essere previste **milestone** intermedie con indicazione dei prodotti attesi, anche semilavorati.

Per tutti gli obiettivi e/o i servizi, il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente al Piano di Lavoro approvato, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse e in corso, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

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

#### **Consuntivo attività**

In questa sezione del Piano di Lavoro Generale dovrà essere riportata la consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo, continuative e non, ivi comprese quelle in reperibilità o intervento on-site fuori orario di servizio, e quella delle fasi concluse/approvate per le attività svolte con modalità progettuale, relativamente a ciascun servizio/obiettivo.

La consuntivazione deve essere predisposta dal Fornitore, per ciascun servizio, mensilmente con l'indicazione anche delle risorse impegnate (documento di "Rendiconto risorse" come descritto in Appendice 5).

La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere evidenziata sia nei singoli Piani di lavoro di obiettivo sia nel Piano di Lavoro Generale, evidenziando le fasi chiuse ed eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

#### **5.2.3.3     Stato Avanzamento Lavori**

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

#### **5.2.4   Addestramento a Inizio Fornitura**

A partire dalla data di stipula del contratto, il Fornitore può richiedere al Committente di usufruire di addestramento per un periodo massimo di 2 mesi, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura. Tale addestramento potrà consistere,



ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana di "Manutenzione correttiva" e gestione condotta dal Fornitore uscente. Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con il Committente, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. Il Committente garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia dell'Amministrazione, sia di Consip, sia di terzi designati dall'Amministrazione. Resta inteso che il piano di subentro dovrà specificare quali risorse, impiegate nella presa in carico, il fornitore utilizzerà nell'erogazione dei servizi, coerentemente con quanto proposto nell'offerta tecnica.

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 del sistema (paragrafo 4.3.1).

#### **5.2.5 Comunicazione Formale**

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione dell'opportuno referente del Committente (responsabile di contratto, responsabile del progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.) e pubblicata sul "Portale di direzione progetto" nella sezione corrispondente. La consegna dei supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) di fornitura va effettuata accompagnandola da una comunicazione inviata tramite l'utilizzo delle caselle di posta elettronica certificata, a caselle del Committente indicate in sede di stipula. Tale soluzione consentirà di eliminare le stampe cartacee dei documenti di progetto ed eliminare gli spostamenti per la consegna della documentazione.

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

#### **5.2.6 Gestione della Configurazione**

La gestione della configurazione sul Sistema *Service Personale Tesoro* viene realizzata oggi tramite il prodotto i cui ambienti e modalità di utilizzo sono ampiamente dettagliati in Appendice 6. Al Fornitore è richiesta la conoscenza di tale prodotto in quanto dovrà essere utilizzato per tutte le attività di propria competenza, avendo come riferimento il Gestore



della Configurazione, figura responsabile designata tra le risorse impegnate nella “Gestione applicativa e basi dati”.

Il Committente si riserva di poter cambiare, durante il periodo di durata contrattuale e di concerto con l'Amministrazione, lo strumento utilizzato per assicurare la gestione della configurazione sul Sistema. In questo caso il Fornitore deve garantire il corretto trasferimento dei dati verso il nuovo strumento.

### 5.3 Prodotti della Fornitura

L'Appendice 5 contiene i prodotti di fornitura più frequenti, previsti dai cicli di vita, per ciascuno dei quali è definito lo standard di formato e di contenuto. In assenza di standard il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della Qualità generale un proprio modello sottoposto ad approvazione.

#### 5.3.1 Elenco dei Prodotti

La tabella che segue riporta i principali prodotti della fornitura, adottati (o meno) per le attività svolte in modalità progettuale all'interno di un ciclo di sviluppo (ad eccezione del ciclo a fase unica che non prevede rilascio di documentazione intermedia come descritto in Appendice 5:

	Ciclo completo	Ciclo ridotto	Ciclo breve
<b>Documentazione di progetto</b>			
Piano di lavoro dell'Obiettivo	Si	Si	Si
Piano della qualità dell'Obiettivo	Eventuale	Eventuale	Eventuale
Specifiche requisiti	SI	SI	SI
Specifiche dell'intervento	Non Applicabile	Si	SI <sup>16</sup>
Specifiche funzionali	Si	Non Applicabile	NO
Prototipo	Eventuale	Eventuale	Eventuale
Piano di test, casi di test ed esiti	Si	Si	SI <sup>17</sup>
<b>Oggetti software</b>			
Codice sorgente del sistema applicativo	Si	Si	Si
Software di corredo al sistema applicativo	Si	Si	Si

<sup>16</sup> Sotto forma di verbale aggiornato in maniera incrementale

<sup>17</sup> In formato ridotto



Codice di test e collaudo	Si	Si	a richiesta
<b>Documentazione di corredo al sistema applicativo</b>			
Documentazione utente	Si	Si	Si
Piano di adeguamento degli ambienti	<b>Si</b>	<b>Si</b>	<b>Si</b>
Registro di configurazione	<b>Si</b>	<b>Si</b>	<b>Si</b>
Disegno funzioni e dati	Si	Eventuale	Si
Manuale di set-up	Si	Si	Si
Disegno di dettaglio	Si	No	A richiesta
Lista Oggetti Software	Si	Si	Si
Manuale di gestione (applicativo e server)	Si	Si	Si
Rapporto Indicatori di Qualità Obiettivo	Si	Si	Si
INFAP Aggiornato	Si	Si	Si
Conteggio PF	Si	Si	Si

**Tab. 19** - Cicli di sviluppo ed elenco dei prodotti di fornitura

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

- analisi di impatto;
- analisi di performance;
- studi comparativi.

in caso di servizi di "Change Management e supporto tematico" e/o "Formazione" potranno essere richiesti:

- piano di cambiamento,
- piano di comunicazione,
- analisi dei processi,
- procedure operative.

Il Committente si riserva di aggiornare, di concerto con l'Amministrazione, il formalismo attuale e il contenuto dei prodotti descritti nell'Appendice 5, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura.

Potranno essere concordate di volta in volta con il Fornitore le modalità di adozione di eventuali nuovi standard, per gli Obiettivi in corso e per quelli a venire.



### **5.3.2 Modalità di Consegna dei Prodotti**

#### **5.3.2.1 Oggetti Software**

Per il software sviluppato sugli ambienti dell'Amministrazione e/o di Consip la consegna dei prodotti avverrà secondo quanto descritto nell'Appendice 5.

Per i prodotti software non sviluppati sugli ambienti dell'Amministrazione e/o di Consip la normale modalità di consegna è tramite supporto magnetico (dischetto, CD, disk driver rimovibile, ecc.), richiesta di sottomissione dei relativi job di trasferimento negli ambienti target definiti, accompagnata da comunicazione formale, corredata dalla documentazione prevista e attenendosi alle regole stabilite per la gestione degli oggetti in configurazione.

Il Committente si riserva di definire apposite stazioni di consegna del software, e concordare le relative modalità di utilizzo di tali sistemi da parte del Fornitore.

La consegna di oggetti software deve essere sempre corredata dalla relativa lista oggetti software (LOS) completa di tutte le informazioni necessarie per la gestione della configurazione.

#### **5.3.2.2 Consegna di documentazione**

Il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale e/o report, utilizzando lo strumento di "Portale di direzione progetto" (paragrafo 4.8.1).

La documentazione dovrà essere consegnata in formato nativo (doc, xls, ppt, mpp, odf, ecc...) firmata digitalmente e dovrà essere accompagnata da lettera di consegna ufficiale inviata via e-mail all'indirizzo di posta elettronica certificata che verrà comunicato dal Committente al Fornitore in fase di stipula, contenente il titolo dei documenti pubblicati rispondenti alla consegna. La lettera di consegna dovrà contenere l'elenco della documentazione consegnata (codice, versione, tipologia di documento) e il rationale di consegna nel caso di documenti con versioni successive alla prima.

Tranne casi eccezionali e non imputabili al Fornitore, la mancata pubblicazione sul Portale equivale alla mancata consegna del prodotto ai fini della misurazione degli indicatori di qualità.

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



Il Committente si riserva di definire, in accordo con l'Amministrazione, diverse modalità di consegna della documentazione, anche accedendo in via telematica ad apposite applicazioni messe a disposizione presso il Committente o via web.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti (vedi ad es. documento piano di test).

I documenti della fornitura oltre a rispondere ai requisiti ed agli standard di riferimento, dovranno essere redatti impiegando il carattere eco-font (*Spranq eco sans*).

Il Fornitore dovrà rendicontare periodicamente nel SAL (paragrafo 5.2.3.3) l'elenco dei documenti pubblicati e il numero delle relative pagine, determinando così semestralmente il vantaggio in termini di ecosostenibilità (secondo la metodologia proposta in sede di offerta tecnica).

#### 5.3.2.3 Assenza di Virus

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

### 5.3.3 Vincoli Temporalì sulle Consegne

#### 5.3.3.1 Piano di subentro

Il Piano di subentro dovrà essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.

#### 5.3.3.2 Piani della Qualità

Il *Piano della Qualità Generale* dovrà essere consegnato entro 30 giorni solari dalla “data di inizio attività”. Il *Piano della Qualità Obiettivo*, qualora necessario, dovrà essere consegnato in fase di Definizione.

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

#### 5.3.3.3 Piani di lavoro

Il Piano di Lavoro Generale dovrà essere consegnato entro **30 giorni solari** dalla “data di inizio attività” ed aggiornato in funzione delle specifiche necessità individuate, alla fine di



ogni mese entro il quinto giorno lavorativo del mese successivo; tale piano dovrà comprendere, così come descritto nel par. 5.2.3.2, tutti i piani di lavoro dei singoli servizi (aggiornati a fronte delle ripianificazioni effettuate nel corso del mese precedente), quelli degli obiettivi di Sviluppo/MEV, la consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo e delle fasi completate per le attività svolte con modalità progettuale.

Il Piano di lavoro del singolo Obiettivo dovrà essere consegnato, per le attività svolte in modalità progettuale, entro la fase di Definizione e comunque secondo quanto previsto dal ciclo di sviluppo adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Dovrà, inoltre, essere riconsegnato a fronte di ogni ripianificazione entro 5 giorni lavorativi dal relativo verbale.

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

#### 5.3.3.4 Prodotti di Fase

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di vita adottato. Tali prodotti devono essere consegnati, secondo una tempificazione che è concordata e riportata nel Piano di Lavoro, che coincide in genere con l'evento di fine fase ad eccezione, ad esempio, di:

- manuali di gestione, procedure di definizione e caricamento delle tabelle, documento di supporto alle attività di trasferimento ed installazione in ambiente di collaudo, ed in genere ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, dovranno essere consegnati almeno 5 giorni lavorativi prima della fine della fase di realizzazione;
- il Piano di adeguamento degli ambienti dovrà essere allegato, alla richiesta di cambiamento da far pervenire alle strutture tecniche, almeno 5 giorni lavorativi prima della fine della fase di collaudo;
- gli oggetti software necessari alla predisposizione dell'ambiente di collaudo e di esercizio dovranno essere consegnati almeno 5 giorni lavorativi prima dello scadere del termine previsto per la consegna del codice sorgente;

Si fa presente che la documentazione prodotta nell'ambito di obiettivi svolti con ciclo breve, deve essere consegnata al massimo entro un mese solare dalla consegna del software.





I prodotti di fase soggetti al rilievo/osservazione dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo 3 giorni lavorativi.

#### 5.3.3.5 Rapporto Indicatori di Qualità

Il Rapporto Indicatori di Qualità dovrà essere consegnato alla fine di ogni trimestre solare entro il decimo giorno lavorativo del mese successivo al periodo di riferimento; tale documento dovrà riportare il risultato delle misurazioni effettuate sugli indicatori riguardanti le attività continuative relativi al trimestre/semestre/anno precedente e il risultato delle misurazioni effettuate sugli indicatori riguardanti le attività progettuali relativi al trimestre precedente.

Il Rapporto Indicatori di Qualità soggetto a rilievo/osservazione dovrà essere riconsegnato corretto entro massimo **5 giorni lavorativi** dalla data di emissione della lettera di rilievo.

#### 5.3.3.6 Applicazioni già esistenti

Lo sviluppo e la manutenzione per applicazioni già esistenti a inizio fornitura, a prescindere dalla tipologia di intervento e dal ciclo di sviluppo adottato, comportano l'aggiornamento della documentazione preesistente, per quanto riguarda, come minimo, i seguenti documenti:

- Disegno di dettaglio;
- Documentazione utente;
- Help on-line;
- Manuali di gestione;
- Documentazione dati del progetto;
- Manuale di set-up;
- Registro di configurazione;
- Strumenti di formazione (es. manuali dei corsi).

In caso di modifiche nel workflow di un processo, dovrà essere effettuato anche l'aggiornamento del Documento di Analisi Funzionale.

La modifica della restante documentazione, o di corredi documentali strutturati diversamente da quanto elencato, sarà effettuata secondo modalità da concordare di volta in volta e riportate nei piani di lavoro e di qualità dell'Obiettivo, anche in funzione delle specificità dei singoli interventi.

#### 5.3.3.7 Nuove applicazioni



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

#### **5.3.3.8     Modalità di aggiornamento**

La documentazione prodotta secondo quanto previsto nel paragrafo 5.3.1 dovrà essere riconsegnata aggiornata a livello di intero documento, applicazione, area, e non per le sole parti variate in conseguenza del singolo Obiettivo. Dovrà inoltre essere possibile individuare le modifiche effettuate.

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

### **5.3.4   Inventario Applicativo in Punti Funzione**

Ogni intervento sul parco applicativo, qualora generi una modifica alla dimensione in Punti Funzione della baseline presente nell'Inventario Funzionale e Applicativo (INFAP), deve prevedere al suo termine l'aggiornamento della baseline stessa secondo le modalità descritte per l'alimentazione dello strumento applicativo INFAP (Appendice 2).

## **5.4   Assicurazione della Qualità**

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore, rispettando i criteri di qualità del proprio processo, e con l'applicazione del Piano della Qualità Generale e del Piano della Qualità Obiettivo, descritti nell'Appendice 4.

### **5.4.1   Piano della Qualità Generale e Obiettivo**

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

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



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

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

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 5 e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

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

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo saranno sottoposti all'approvazione di Consip che li condividerà preventivamente con l'Amministrazione.

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

#### **5.4.2 Rapporto Indicatori di Qualità**

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

Il Rapporto Indicatori di Qualità dovrà essere redatto dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nel Piano della Qualità Generale e nei Piani della Qualità Obiettivo con i contenuti minimi indicati nell'Appendice 5.

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

#### **5.4.3 Classe di Rischio**

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



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

Il sistema Service Personale Tesoro, nella totalità delle sue componenti applicative, è collocabile nella classe di rischio A.

## **5.5 Trasferimento di Know-How**

Nel corso dell'esecuzione del contratto, in maggior misura negli ultimi 3 mesi di esecuzione delle attività contrattuali - e fermo restando il successivo periodo di 12 mesi per le attività di manutenzione correttiva in garanzia e, per i primi 6 mesi, anche per le attività di manutenzione su chiamata -il Fornitore dovrà, a fronte di una esplicita richiesta trasferire all'Amministrazione, al Committente o a terzi designati dall'Amministrazione, il know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile, secondo un programma formativo che preveda ad esempio sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc. su funzioni, disegno, codice e documentazione.

L'attività di trasferimento di know-how, rientrante nel servizio di "Change management e supporto tematico", richiede l'attivazione di un obiettivo ad hoc su richiesta del Committente e potrà essere attivato sia durante la fornitura sia al termine della stessa. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente ad una o più applicazioni, ecc..



Nel caso del trasferimento a fine fornitura del know-how acquisito nel corso della durata contrattuale, verrà attivato un obiettivo che deve prevedere un piano di qualità ad hoc, vista la specificità dell'oggetto che esporrà la metodologia che il Fornitore intende applicare.

Il Fornitore proporrà la miglior soluzione per garantire il completo passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, funzionali e tecniche) al Committente, all'Amministrazione o a terzi designati dall'Amministrazione, nei tempi fissati dal Committente e comunque non superiori a 3 mesi e nominerà un program manager responsabile della predisposizione di un Piano di Lavoro unitario del trasferimento globale del know-how, garante del coordinamento tra i vari obiettivi, dell'efficacia ed efficienza della soluzione proposta.

Le modalità di erogazione e la relativa pianificazione del trasferimento di know-how dovranno essere concordate con il Committente, anche sulla base delle eventuali proposte che il Fornitore farà in sede di offerta. Le attività concordate e pianificate saranno remunerate, a consumo, all'atto dell'avvenuta prestazione (prodotto/servizio).

Inoltre il Fornitore dovrà affiancare il personale indicato dal Committente nell'operatività quotidiana relativa ai servizi di "Manutenzione correttiva" e "Gestione applicativa e basi dati"; la responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore. Non sarà contenuto nel trasferimento di know-how l'aggiornamento della documentazione di area e di applicazione (manuali utente, manuali di gestione, specifiche funzionali di applicazione, documenti di disegno di applicazione, piani di test di applicazione, documento architettuale, ..... ) che sono prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura. Nel caso in cui uno o più di detti documenti non fosse totalmente allineato, è cura del Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo, riconsegnare i documenti prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how. Tali considerazioni valgono anche per gli oggetti software la cui configurazione è gestita dal Fornitore e per il software di test.

## **5.6 Manutenzione su chiamata**

Nel corso dei 6 mesi di vigenza contrattuale successivi al termine dell'erogazione di tutti i servizi (48 mesi dall'inizio della Fornitura, ovvero, in caso di proroga, 60 mesi dall'inizio della Fornitura), il Fornitore dovrà garantire il supporto, su chiamata, fino ad un massimo di 50 giorni persona, qualora il Committente richieda ulteriori approfondimenti sul software rilasciato oppure abbia necessità di supporto in situazioni di particolare criticità.



La modalità di erogazione del servizio è identica a quella del Servizio di Change Management e supporto tematico. La modalità di fruizione e la pianificazione di tale servizio dovranno essere concordate con il Committente e l'attività sarà remunerata, a consumo, all'atto dell'avvenuta prestazione, in base alla tariffa media ponderata prevista per il servizio di Gestione applicativa e basi dati.

## **5.7 Garanzia**

Tutto il software sviluppato/modificato deve essere consegnato privo di anomalie.

Qualora venissero riscontrati difetti si precisa che, durante il periodo di erogazione dei servizi (primi 48 mesi oppure 60 mesi, in caso di proroga), il fornitore è tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti riguardanti:

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

secondo le modalità definite per il servizio di “Manutenzione correttiva” .

Durante gli ultimi 12 mesi di durata contrattuale, il fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti (*Manutenzione correttiva in garanzia*) sul software sviluppato e/o modificato in esecuzione del contratto, con gli stessi livelli di servizio previsti per la “Manutenzione correttiva” .

## **6 DIREZIONE LAVORI**

### **6.1 Modalità di Approvazione dei Prodotti**

Si evidenzia come, qualora previsti, i termini per l'approvazione da parte del Committente dei prodotti della Fornitura, verranno interrotti in presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica.

#### **6.1.1 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 e sue appendici, eventualmente migliorati dall'offerta.

Il Piano di qualità dovrà essere condiviso con i responsabili del Committente, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. Il termine per la riconsegna



del Piano modificato è di 10 giorni lavorativi, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

In caso di non approvazione si rimanda agli obblighi previsti al paragrafo 5.3.3.2 ed alle norme contrattuali.

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

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

#### **6.1.2 Piani di Lavoro**

I Responsabili del progetto/servizio dovranno approvare tutti i Piani di lavoro di cui al paragrafo 5.2.3.2. ed il Piano di Subentro, ad inizio fornitura, di cui al paragrafo 5.2.3.1.

Non è prevista approvazione per tacito assenso.

Dopo la prima approvazione, sarà cura del Fornitore comunicare tempestivamente e concordare ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando al Responsabile del progetto/servizio il relativo Piano di Lavoro secondo i vincoli temporali di cui al paragrafo 5.3.3.3.

I Piani di lavoro così aggiornati dovranno essere approvati dal Responsabile del progetto/servizio anche sottoforma di verbale/e-mail.

La non approvazione sarà formalizzata attraverso una lettera di rilievo.

I Piani di lavoro e le loro modifiche, come formalizzate nei verbali e/o negli stessi Piani di lavoro, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore, e accettati dal Responsabile del progetto/servizio, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

#### **6.1.3 Rapporto Indicatori di Qualità**

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

Esso dovrà essere concordato con i responsabili del Committente, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. Il termine per la riconsegna del



Rapporto modificato è di 5 giorni lavorativi, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

#### **6.1.4 Prodotti di Fase**

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

In caso di validazione da parte di Consip e approvazione dell'Amministrazione, ci si riserva almeno 20 giorni lavorativi (10 nel caso di ciclo ridotto e breve).

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

La presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica interromperà il termine per l'approvazione, che decorrerà ex novo dalla consegna di una versione rivista, da parte del Fornitore, dei prodotti di fase.

#### **6.2 Valutazione Risorse**

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

A tal fine il Fornitore, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone al Committente per la valutazione i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, secondo il template di Curriculum previsto nell'Appendice 8 del presente capitolato.

Devono essere presentati i CV dei Referenti e delle figure di capi progetto impiegate nei servizi previsti dalla Fornitura. Nel corso della Fornitura il Committente si riserva di richiedere i CV anche per altre figure professionali previste in Appendice 7.

In ogni caso, per l'accettazione del personale proposto, il Committente si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento, cui potrà partecipare anche l'Amministrazione, per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.





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

### **6.3 Indici di Prestazione**

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

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

Nell'Appendice 4 sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indicatori di qualità cui è legato l'indice di prestazione e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al raggiungimento dell'indice stesso.

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

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

### **6.4 Monitoraggio**

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

Il Fornitore si impegna a fornire al Committente tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dal Committente o da soggetto da esso incaricato. Il Fornitore si impegna a inviare al 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 Consip tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2003.



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

## **7 COLLAUDI**

Come specificato nella tabella che collega fasi, attori e cicli di vita, vedi tab. 15 al paragrafo 5.1.1, per la fase progettuale di Collaudo l'attore responsabile è l'Amministrazione e/o Consip o terzi da essi delegati.

L'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti di collaudo dell'Amministrazione (Appendice 1), secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati dal Committente.

La fase di preparazione dell'ambiente di collaudo è determinante per la corretta esecuzione del collaudo stesso. A tal fine il Fornitore deve collaborare con le strutture tecniche dell'Amministrazione e di Consip per la predisposizione dell'ambiente fisico, predisponendo la documentazione tecnica per la corretta installazione ed esecuzione del software (compresi i profili di utenza abilitati all'utilizzo delle funzioni oggetto di collaudo) e fornendo supporto in loco all'Amministrazione e/o a Consip o a persone da esso delegate.

Al termine della predisposizione dell'ambiente di collaudo il Fornitore dovrà verificarne la correttezza eseguendo i casi di test a tal fine pianificati e comunque ogni caso di test atto a verificare la compatibilità dei vari ambienti secondo quanto indicato nel paragrafo 2.2.

Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di verifica tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare all'Amministrazione e/o a Consip il supporto descritto al paragrafo 4.1.1 che costituisce parte integrante dell'intervento progettuale.

All'interno di ogni fase, ed in particolare nell'ambito della fase di "Realizzazione", devono essere svolte dal Fornitore, con l'utilizzo di strumenti automatici (test proceduralizzati), anche tutte le attività di verifica e validazione (test di modulo, di funzione, di integrazione o di sistema, di prestazione, di sicurezza, di compatibilità, di usabilità, di stress o di carico del Sistema, ecc.), previste dal Piano di Test (Appendice 5).



A fronte dell'effettivo utilizzo di strumenti automatici di test, il Fornitore dovrà consegnare anche i report prodotti. Tali report dovranno essere consultabili e verificabili da parte del Responsabile del progetto/servizio anche senza l'utilizzo dello specifico strumento utilizzato dal Fornitore.

All'atto dell'accettazione della fornitura, in caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto dal responsabile del progetto/servizio il verbale di collaudo e accettazione, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso. In caso di obiettivo di responsabilità Consip, il rapporto di collaudo è sempre sottoscritto dal referente dell'Amministrazione.

La presenza di anomalie che, a giudizio del responsabile del progetto/servizio, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo, provocherà la sospensione del collaudo stesso (Appendice 4 - Indicatori di qualità - indicatore SPCO). La suddetta sospensione potrebbe comportare il mancato rispetto della data prevista di fine collaudo, per cause imputabili al Fornitore.

Le possibili categorie di malfunzionamenti rilevati in collaudo possono essere:

- categoria A: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni";
- categoria B: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input)";
- categoria C: "sono i malfunzionamenti minori".

La rimozione di tali eventuali anomalie riscontrate durante la fase di collaudo è assoggettata ai livelli di servizio previsti all' Appendice 4 del presente documento.

Nell'Appendice 3 sono contenuti gli standard Consip a cui far riferimento anche durante la fase di collaudo.

Nell'Appendice 5 sono descritti i contenuti minimi di tutti i prodotti di output da produrre durante la fase di collaudo.

## **7.1 Test funzionali**

Un test di funzione o di applicazione si compone di una sequenza di test elementari (casi di test, ad ognuno dei quali tipicamente corrisponde una segnalazione di ok, di warning o di errore) che si possono distinguere in:

- casi di test informatici (es. controllo di validità di un valore in un campo);



- casi di test applicativi (es. controllo di quadratura dopo un'elaborazione di altri dati in input o presenti sulla base dati).

I test di funzione devono essere prodotti in modo da assicurare la seguente copertura:

- almeno 1 test per ogni funzione;
- almeno 1 caso di test per ogni segnalazione intrafunzionale (di ok, di warning o di errore);
- i casi di test sono di natura informatica e/o applicativa.

I test di applicazione devono essere prodotti in modo da assicurare la seguente copertura:

- almeno 1 test per ogni applicazione;
- almeno 1 caso di test per ogni segnalazione interfunzionale (di ok, di warning o di errore);
- i casi di test devono essere tipicamente di natura applicativa.

## **7.2 Codice di test e collaudo**

A richiesta del Responsabile del progetto/servizio il codice di test e collaudo (insieme dei casi di test, degli script, delle procedure di set up, dei dati di prova ecc.) relativo agli Obiettivi di sviluppo, dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e riutilizzato nell'ambito delle attività di manutenzione e di certificazione.

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

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

## **7.3 Test prestazionale**

Per test prestazionale del Sistema si intendono due forme distinte di test finalizzate a certificare il corretto funzionamento del Sistema stesso in differenti condizioni.

Il "Load Testing" permette di valutare le prestazioni del Sistema nelle "normali" condizioni operative, in funzione di obiettivi prestazionali previsti. Il load test consiste quindi nella generazione di un carico crescente (in modo regolare) di transazioni sul Sistema fino al



raggiungimento di un obiettivo previsto (transazioni per minuto, tempi di risposta, numero di utenti contemporanei connessi al Sistema).

Lo “Stress Testing” permette di valutare come si comporta il Sistema in condizioni di massimo carico, ovvero serve per individuare “colli di bottiglia” nell’architettura del Sistema e per individuare il punto di rottura delle singole componenti.

Il test prestazionale può essere proposto dal Fornitore o richiesto dal Responsabile del progetto/servizio, ove ritenuto necessario per risolvere problemi per software già presente in esercizio o per prevenire situazioni critiche per software da rilasciare.

#### **7.4 Test di non regressione**

Per test di non regressione si intende la verifica che l’inserimento di nuove componenti o componenti modificate non comporti il manifestarsi di errori su altre componenti del Sistema. Nell’ambito di ogni attività di “Manutenzione correttiva” , di manutenzione evolutiva e di “Manutenzione adeguativa” svolta sul Sistema, il test delle componenti rilasciate deve prevedere l’esecuzione del test di non regressione sul Sistema stesso.

#### **7.5 Precolloaudo sul prototipo**

Nel caso di processi particolarmente critici e ad alta diffusione potrà essere richiesto di effettuare una attività di precolloaudo utilizzando la versione prototipale del prodotto.

Dovranno cioè essere messe a disposizione ad un numero limitato di utenti pilota le funzionalità previste nel prototipo in modo tale che gli utenti possano individuare anticipatamente le eventuali modifiche da apportare alle funzioni stesse.



## **8 INDICATORI DI QUALITÀ**

Il profilo di qualità richiesto dalla Fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 4.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti e accettati dal Committente, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale a discrezione del Committente e/o del piano di qualità di obiettivo a discrezione del Responsabile del progetto/servizio dell'obiettivo stesso.

Si precisa che il mancato rispetto del valore di soglia degli indicatori aggiuntivi o migliorativi proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati dal Committente o dal Responsabile del progetto/servizio a livello di singolo obiettivo, comporterà l'emissione di penali.

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità relativi al servizio di Gestione applicativa e Basi Dati dovrà tenere conto dell'orario di servizio, dell'orario esteso e degli interventi effettuati in reperibilità. Il non rispetto delle indicazioni sopra riportate costituirà rilievo.

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

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici o al termine dell'obiettivo, da pubblicare sul "Portale di direzione progetto".

Si precisa che durante il periodo iniziale della fornitura (cioè per il trimestre solare a partire dalla data di inizio attività) pur rilevando gli indicatori di qualità, non saranno applicate le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

### **8.1 Revisione degli indicatori di qualità**

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta del Committente, attivato o no dall'Amministrazione; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.



Il Committente, di concerto con l'Amministrazione, ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo introdotti in corso di esecuzione del contratto.

## **8.2 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 predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici (mensili, trimestrali, ecc.) saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità alla Consip e all'Amministrazione attraverso il "Portale di direzione progetto" di supporto al governo della fornitura per l'intera validità del contratto.

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire la base dati di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, in un formato standard condiviso con il Committente e con l'Amministrazione, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità previsti.