

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Capitolato per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti



INDICE

1	PREMESSA	5
1.1	Glossario	6
1.2	Acronimi	6
2	IL CONTESTO	8
2.1	Descrizione delle Caratteristiche Applicative	8
2.2	Descrizione delle Caratteristiche Applicative	9
2.3	Descrizione Tecnica degli Ambienti Tecnologici	9
2.4	Compatibilità	9
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	11
3.1	Oggetto	11
3.2	Durata	11
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	12
4.1	Servizi realizzativi	12
4.1.1	Descrizione dei Servizi Realizzativi	12
4.1.2	Sviluppo	14
4.1.3	Manutenzione Evolutiva (MEV)	14
4.1.4	Dimensione dei Servizi Realizzativi	15
4.1.5	Composizione dei Gruppi di Lavoro	15
4.2	Servizi di Manutenzione	16
4.2.1	Descrizione del Servizio di Manutenzione	16
4.2.2	Manutenzione adeguativa	16
4.2.3	Manutenzione correttiva	17
4.2.4	Dimensione dei Servizi di Manutenzione	19
4.2.4.1	Manutenzione adeguativa	19
4.2.4.2	Manutenzione correttiva	20
4.2.5	Composizione dei Gruppi di Lavoro	21
4.3	Servizi di Gestione	21
4.3.1	Descrizione dei Servizi di Gestione	22
4.3.1.1	Gestione back-end	22
4.3.1.2	Prodotti/servizio	25
4.3.1.3	Piccoli interventi	25
4.3.1.4	Gestione front-end	25
4.3.2	Dimensione dei Servizi di Gestione	26
4.3.3	Composizione del gruppo di lavoro per i Servizi di Gestione	27
4.4	Servizi di consulenza	28
4.4.1	Descrizione del Servizio di Supporto Specialistico	28
4.4.2	Dimensione del Servizio	29
4.4.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro	29
4.5	Profili Professionali Richiesti	29
4.6	Referenti	30
4.7	Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura	35
4.7.1	Soluzione di Knowledge Base Management System	35



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

4.7.2	Servizio di video conferenza e “desktop sharing”	36
4.7.3	Gestione del rischio	37
4.7.4	Reporting sull'andamento degli indicatori della fornitura	37
4.7.5	Soluzione per la gestione della customer satisfaction	37
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	39
5.1	Premessa	39
5.2	Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività	39
5.2.1	Modalità progettuale	42
5.2.1.1	Sviluppo, Manutenzione evolutiva e Manutenzione adeguativa	43
5.2.1.2	Supporto specialistico	43
5.2.2	Modalità continuativa	44
5.2.2.1	Gestione	44
5.2.2.1.1	Orario del servizio	45
5.2.2.1.2	Assistenza extra orario	46
5.2.2.2	Manutenzione	47
5.2.2.2.1	Manutenzione Correttiva	47
5.2.2.2.2	Orario del servizio	48
5.2.3	Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro	48
5.3	Gestione della fornitura	50
5.3.1	Gestione degli obiettivi	50
5.3.1.1	Stima e attivazione Obiettivi	50
5.3.1.2	Valutazione delle dimensioni degli Obiettivi	51
5.3.1.3	Cancellazione Obiettivi	51
5.3.1.4	Gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera	52
5.3.2	Rilievi	52
5.3.3	Pianificazione e Consuntivazione	53
5.3.3.1	Piano di Subentro	53
5.3.3.2	Piano di Lavoro Generale	53
5.3.3.3	Stato Avanzamento Lavori	55
5.3.4	Gestione dell'avvicendamento contrattuale	55
5.3.4.1	Addestramento ad Inizio Fornitura	55
5.3.5	Comunicazione Formale	55
5.3.6	Incontri periodici	55
5.4	Gestione della configurazione	56
5.4.1	Gestione della Configurazione del SIAP-MEF	56
5.4.2	Gestione della Configurazione del SIAP*-Cdc	56
5.5	Prodotti della fornitura (Servizi)	57
5.5.1	Elenco dei Prodotti	57
5.5.2	Modalità di consegna dei prodotti	58
5.5.2.1	Oggetti Software	58
5.5.2.2	Consegna di documentazione	59
5.5.2.3	Assenza di Virus	60
5.5.3	Vincoli temporali sulle consegne	60
5.5.3.1	Piani della Qualità	60
5.5.3.2	Piano di subentro	60
5.5.3.3	Piani di lavoro	60
5.5.3.4	Prodotti di Fase	61
5.5.3.5	Rapporto Livelli di Servizio	61
5.5.3.6	Utilizzo Portale DePF Consip	62
5.5.4	Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo	62
5.5.4.1	Applicazioni già esistenti	62
5.5.4.2	Nuove applicazioni	62
5.5.4.3	Modalità di aggiornamento	62
5.5.5	Inventario Applicativo in Punti Funzione	63



5.6	Assicurazione Qualità	63
5.6.1	Piano della Qualità Generale	63
5.6.2	Rapporto Livelli di Servizio	64
5.6.3	Classe di Rischio	64
5.7	Trasferimento di Know How	65
5.8	Manutenzione su chiamata	66
5.9	Garanzia	66
6	DIREZIONE LAVORI	67
6.1	Modalità di approvazione dei Prodotti	67
6.1.1	Piani della Qualità	67
6.1.2	Piani di Lavoro	67
6.1.3	Rapporto Livelli di Servizio	67
6.1.4	Prodotti di Fase	68
6.2	Valutazione risorse	68
6.3	Indici di prestazione	69
6.4	Monitoraggio	69
7	COLLAUDI	70
7.1	Test funzionali	71
7.2	Codice di test e collaudo	71
7.3	Test prestazionale	72
7.4	Test di non regressione	72
7.5	Precollaudo sul prototipo	72
8	INDICATORI DI QUALITÀ	73
8.1	Revisione degli indicatori di qualità	73
8.2	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità	73



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 per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze "SIAP-MEF" e del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti "SIAP*-Cdc"

Con il termine "**Consip**" va intesa la CONSIP S.p.A..

Con il termine "**Fornitore**" va intesa l'Impresa aggiudicataria della fornitura.

Con il termine "**Amministrazioni**" va inteso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e la Corte dei conti.

Quando non diversamente specificato, con "*capitolato*" si intende il presente documento, con "*gara*" si intende la gara da effettuare a fronte del capitolato, con "*contratto*" si intendono le Condizioni speciali e generali di contratto che verranno sottoscritte 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 l'esecuzione del 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 della fornitura è riportato nel capitolo 3, con lo scopo di definire a grandi linee i servizi richiesti. Nel capitolo 4 è fornita una descrizione dei servizi richiesti, nonché i parametri quantitativi e le figure professionali previste per la fornitura. Le modalità di esecuzione dei servizi e delle attività nonché gli aspetti qualitativi della fornitura sono descritti nel capitolo 5. Nei capitoli 6 e 7 sono descritte la direzione lavori, le modalità e gli strumenti per l'effettuazione dei collaudi. Gli indicatori di qualità richiesti sono nel capitolo 8.

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

Appendici 1a e 1b: Processi, funzionalità applicative e obiettivi di evoluzione dei sistemi

Appendice 2: Architettura tecnica dei sistemi

Appendice 3: Strumenti di supporto alla gestione della fornitura

Appendice 4: Pacchetto standard Consip

Appendice 5: Indicatori di qualità della fornitura



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

Appendice 6:	Gestione della configurazione del SIAP-MEF
Appendice 7:	Cicli di vita e descrizione dei contenuti dei prodotti
Appendice 8:	Descrizione dei profili professionali
Appendice 9:	Template Curriculum Vitae
Appendice 10:	Descrizione funzionale del sistema SPRING

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

Per il dettaglio relativo alla struttura organizzativa del Ministero dell'Economia e delle Finanze si rimanda al sito www.mef.gov.it .

Per il dettaglio relativo alla struttura organizzativa del Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica si rimanda al sito www.sviluppoeconomico.gov.it .

Per la descrizione della struttura organizzativa della Corte dei Conti si rimanda al sito www.corteconti.it .

Di seguito si riporta un glossario e un elenco di acronimi dei principali termini utilizzati nel presente capitolato e nelle sue appendici.

1.1 Glossario

Alert: segnale o messaggio (finestra) di avviso, allarme, avvertimento lanciato da uno specifico sistema informatico.

Difetto: è un errore presente nel software da collaudare, latente finché non rilevato.

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

B.I.G.: Base Informativa di Gestione

C.d.c.: Corte dei conti

C.M.A.: Configuration Management Applicativo

DigitPA: Ente Nazionale per la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione

DAG: Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi

DCSP: Direzione Centrale per i Servizi al Personale



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

DePF: Portale Documentale della fornitura e Prodotti di Fase

DTEF: Direzione Territoriale dell'Economia e delle Finanze

DPCM: Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri

ERP: Enterprise Resource Planning

FUA: Fondo Unico di Amministrazione

GP: Giorni persona

HR: Human Resources

HRMS: Human Resources Management System

INFAP: Inventario Funzionale Applicativo

INPDAP: Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica

MEF: Ministero dell'Economia e delle Finanze

MEV: Manutenzione Evolutiva

MISE: Ministero dello Sviluppo Economico

Pec: Posta elettronica certificata

PF: Punti funzione

RTS: Ragioneria Territoriale dello Stato

SIAP: Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale

SIAP-MEF: Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

SIAP*-Cdc: Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti

SI.CO.GE: Sistema per la Gestione integrata della Contabilità Economica e Finanziaria

SLA: Service Level Agreement

SPC: Sistema Pubblico di Connettività

SPOC: Single Point Of Contact

SPRING: Sistema per la Rilevazione degli Ingressi

SPT: Service Personale Tesoro

SSO: Single Sign On

UCB: Ufficio Centrale di Bilancio

U.O.: Unità Organizzativa



2 IL CONTESTO

Nel seguito vengono descritti brevemente il Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze (SIAP-MEF) e quello per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti (SIAP*-Cdc).

Si evidenzia che, in seguito alla riorganizzazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze avvenuta nel 2007, il Dipartimento delle Politiche di Sviluppo, precedentemente appartenente al MEF, è stato trasferito al Ministero dello Sviluppo Economico. Pertanto, è stato necessario creare una nuova istanza applicativa del sistema, denominata SIAP-MISE, all'interno della quale è confluita tutta la gestione del personale del suddetto Dipartimento.

L'istanza SIAP-MISE è una copia del SIAP-MEF e ne eredita tutte le caratteristiche applicative; pertanto, nel presente documento si farà riferimento, per semplicità, esclusivamente all'istanza SIAP-MEF pur essendo l'istanza SIAP-MISE parte integrante della fornitura in oggetto.

2.1 Descrizione delle Caratteristiche Applicative

I due Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale, SIAP-MEF e SIAP*-Cdc, sono sistemi integrati rivolti alla gestione automatizzata dei processi amministrativi, giuridici e delle risorse umane del personale, con lo scopo di automatizzare i processi interni di gestione del personale e di fornire uno strumento di supporto a tutte le strutture delle due Amministrazioni coinvolte in tale gestione.

Il sistema SIAP-MEF, realizzato dal Ministero dell'Economia e Finanze, è stato realizzato attraverso operazioni di personalizzazione e parametrizzazione del pacchetto di mercato Oracle HRMS, volte al suo adeguamento alla normativa del pubblico impiego.

Nel dettaglio, il SIAP-MEF è stato realizzato adottando una soluzione modulare di tipo ERP (Enterprise Resource Planning) costituita da componenti tra loro nativamente integrate, utilizzando nello specifico i prodotti di mercato della suite Oracle HRMS opportunamente parametrizzati e personalizzati.

Si precisa che:

- per **parametrizzazione** si intende l'utilizzo di tabelle standard, accessibili tramite menu decodificati, in cui è possibile definire il funzionamento del programma, normalmente senza necessità di sviluppo e conoscenza di codice o linguaggi informatici;
- per **personalizzazione**, si intende l'attività di sviluppo di ulteriori aree funzionali richieste dal cliente non originariamente offerte dalla soluzione, utilizzando linguaggi di III e IV generazione, metodi Object Oriented, sviluppi WEB Based, ecc.

Il progetto per la realizzazione del SIAP-MEF è iniziato nel 2002 con l'analisi dei processi di gestione del personale; la progettazione e la effettiva istanziazione del sistema si



sono concluse nel febbraio 2007 con il rilascio in esercizio di tutti i processi programmati.

La Corte dei conti ha acquisito, tramite riuso, secondo le direttive CNIPA (ora DigitPA), dal MEF (che si configura come Amministrazione “cedente”) il SIAP operando sui processi tramite operazioni di parametrizzazione e personalizzazione al fine di renderli conformi alle proprie esigenze ed alla propria organizzazione.

Il progetto SIAP*- Cdc è iniziato nel 2005 con l'analisi dei processi di gestione del personale della Corte dei conti e la verifica dello scostamento con quanto realizzato in ambito SIAP-MEF. La progettazione e la effettiva istanziazione del sistema si sono concluse nel febbraio 2007 con il rilascio in esercizio di tutti i processi programmati.

Per quanto riguarda il modulo per la gestione della rilevazione presenze, la componente Oracle HRMS è integrata, in entrambi i sistemi, con l'applicazione SPRING che il MEF ha realizzato in proprio e programmato di condividere con tutte le Amministrazioni, eventualmente interessate, in linea con le raccomandazioni CNIPA (ora DigitPA) sul riuso e la gestione centralizzata delle funzioni. La Corte dei conti ne ha deciso l'adozione presso il proprio sistema, avviandone l'esercizio a Luglio 2011.

2.2 Descrizione delle Caratteristiche Applicative

Si rimanda alle Appendici 1a e 1b per la descrizione di dettaglio delle funzionalità applicative ad oggi in esercizio per il SIAP-MEF e per il SIAP*-Cdc.

Si rimanda all'Appendice 10 per la descrizione delle funzionalità del sistema SPRING.

2.3 Descrizione Tecnica degli Ambienti Tecnologici

Le descrizioni dell'architettura e della configurazione degli ambienti di manutenzione, collaudo ed esercizio, delle infrastrutture e dei prodotti software che caratterizzano i due sistemi SIAP-MEF e SIAP*-Cdc sono riportate nell'Appendice 2. I prodotti software potranno subire variazioni di release / livello nel corso della fornitura.

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 dei due ambienti.

2.4 Compatibilità

In considerazione del fatto che i prodotti che compongono gli ambienti di sviluppo, manutenzione, collaudo ed esercizio potranno subire variazioni di release/livello nel corso della fornitura, resta inteso che il software realizzato dovrà essere compatibile con la release/livello effettivo degli ambienti di manutenzione, collaudo ed esercizio attivi al momento in cui il software verrà utilizzato.

Ciò comporta la verifica, in fase di Definizione dell'Obiettivo, da parte del Fornitore delle effettive release e dell'eventuale piano di evoluzione degli ambienti.

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



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

Le applicazioni sviluppate nell'ambito della Ragioneria Generale dello Stato devono essere certificabili sulla Postazione Multifunzione, ossia un personal computer su piattaforma Windows la cui configurazione è controllata centralmente (Active Directory).

Un modello analogo si applica anche alle applicazioni sviluppate per il DAG.

A tal scopo Consip metterà a disposizione il "Laboratorio RGS" il "Laboratorio DAG" ed il "Laboratorio DT" per la verifica della compatibilità previa prenotazione di apposite postazioni di test da effettuarsi tramite portale intranet Consip. Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di Lavoro dell'obiettivo, come parte integrante della fase di test.



3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

L'oggetto della fornitura è rappresentato dall'insieme dei servizi e delle attività volti ad assicurare la piena operatività del SIAP-MEF e del SIAP*-Cdc e a garantirne le future evoluzioni, nonché di servizi professionali per attività di consulenza.

L'oggetto della fornitura comprende, pertanto:

A. Servizi Realizzativi

- Sviluppo
- Manutenzione evolutiva

B. Servizi di Manutenzione

- Manutenzione correttiva
- Manutenzione adeguativa

C. Servizi di Gestione

- Gestione Applicativi e Basi Dati
- Reperibilità ed interventi extra orario

D. Servizi di Consulenza

- Supporto Specialistico

3.2 Durata

La durata del contratto sarà di 48 (quarantotto) mesi decorrenti dalla “data di inizio attività” che sarà comunicata, a mezzo raccomandata a.r., dalla Consip all’Impresa entro due mesi dalla data di stipula. Si precisa che tutte le attività, compreso, quindi, il servizio di manutenzione correttiva, relative al SIAP MEF avranno inizio successivamente ai primi 5 mesi di efficacia contrattuale.

Si precisa che nell’arco degli ultimi 12 mesi di efficacia del contratto l’Impresa è tenuta ad erogare solo il servizio di manutenzione correttiva in garanzia sul software rilasciato e/o modificato nel corso dei 12 (dodici) mesi precedenti, e, in particolare, nei primi 6 (sei) mesi di tale ultimo anno di manutenzione correttiva in garanzia l’Impresa si impegna ad erogare il servizio di “manutenzione su chiamata” a pagamento (cfr. par.5.8).



4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Di seguito si riporta una descrizione sintetica delle componenti della fornitura con l'indicazione delle relative dimensioni e della composizione richiesta per i gruppi di lavoro.

4.1 Servizi realizzativi

In questi servizi rientrano le attività di Sviluppo e Manutenzione evolutiva (di software ad hoc e mediante soluzioni commerciali).

4.1.1 Descrizione dei Servizi Realizzativi

I Servizi realizzativi riguardano l'introduzione di nuove applicazioni/processi (Sviluppo) o la modifica di applicazioni/funzioni/processi esistenti (Manutenzione Evolutiva).

Le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva sono suddivise in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato ad un progetto con finalità, risorse e durata ben definiti. L'esecuzione di tali obiettivi è suddivisa in fasi secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto al successivo 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.

Un'ipotesi di Obiettivi previsti alla data è riportato nelle Appendici 1a e 1b. Tale elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale. La descrizione associata agli Obiettivi, inoltre, non va intesa in termini vincolanti sul modo in cui avverrà la realizzazione.

Il servizio di Sviluppo e MEV di software deve assicurare al Responsabile di progetto/servizio ed a tutte le strutture di ausilio (servizi tecnici, servizio di Gestione applicativi 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);
 - 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 PdL dell'obiettivo di cui al paragrafo 5.5.3.3:
 - 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 e validazione da parte del servizio di Gestione applicativi e basi dati;
 - passaggio di conoscenza funzionale e tecnico al gruppo di Gestione applicativi e basi dati e a quello di Help-desk di I livello anche con documentazione predisposta ad hoc, ad esempio FAQ, per la diffusione della conoscenza e la prevenzione delle criticità, relativamente alle funzionalità nuove o modificate da un obiettivo.
 - 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/sviluppo:
 - al servizio di Gestione applicativi e basi dati nelle attività di competenza, relativamente alle funzionalità nuove o modificate da un obiettivo;
 - alle risorse dedicate all'Help-desk di I livello;
 - 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 deve essere concordata in fase di pianificazione dell'obiettivo.



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

Inoltre, tutte le componenti applicative che verranno realizzate e che riguardano l'eventuale interazione con sistemi informativi di altre Amministrazioni dovranno rispettare gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività (SPC) per la cooperazione applicativa.

4.1.2 Sviluppo

Rientrano in tale ambito tutte le attività di implementazione di nuove applicazioni e/o processi non presenti negli attuali sistemi attraverso operazioni di parametrizzazione e personalizzazione dell'applicazione esistente secondo vari metodi, mezzi e modalità, in dipendenza dagli obiettivi, funzionali, o meno, richiesti dal cliente. In particolare il software commerciale a cui si fa riferimento è una soluzione modulare di tipo ERP (Enterprise Resource Planning) costituita da componenti tra loro nativamente integrate utilizzando nello specifico i prodotti di mercato della suite Oracle HRMS e il sistema SPRING per la rilevazione delle presenze del personale, o di eventuali pacchetti software sostitutivi, opportunamente parametrizzati e personalizzati al fine di gestire in maniera integrata l'insieme dei processi di gestione del personale di un'Amministrazione.

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

Con "personalizzazione" si intende l'attività di sviluppo di ulteriori aree funzionali richieste dal cliente non originariamente offerte dalla soluzione o non risolvibili con soli interventi di parametrizzazione, utilizzando linguaggi di III e IV generazione, metodi Object Oriented, sviluppi WEB Based, ecc.,(ad es. l'implementazione di funzionalità di interfaccia per lo scambio dati con altri sistemi, lo sviluppo del sito di progetto, la costruzione di specifici report o layout,ecc.).

E' incluso in tale ambito anche lo sviluppo di soluzioni software tramite riuso, con particolare riferimento alle attività di analisi e copertura dei gap, necessarie ad adeguare il programma alle specifiche esigenze dell'Amministrazione.

4.1.3 Manutenzione Evolutiva (MEV)

Riguarda quelle attività relative all'introduzione di nuove funzioni, o l'evoluzione di funzioni preesistenti, nell'ambito del parco applicativo esistente.

Tale manutenzione implica normalmente la realizzazione di :

- funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni, aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente;



- parti di funzioni di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.

La manutenzione evolutiva, così come lo sviluppo, è attuata attraverso operazioni di parametrizzazione e personalizzazione dell'applicazione esistente secondo vari metodi, mezzi e modalità, in dipendenza dagli obiettivi, funzionali definiti.

4.1.4 Dimensione dei Servizi Realizzativi

I servizi realizzativi (Sviluppo e Mev) è dimensionato in un massimale in **Giorni Persona (GP)**, quale somma delle dimensioni in giorni persona dei singoli Obiettivi, il cui corrispettivo 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.

Ogni Obiettivo sarà stimato e gestito in giorni persona, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali che dovranno essere utilizzate.

Il dimensionamento fa riferimento a valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata. Al mutare delle esigenze, e perciò delle risorse impegnate, in quantità e qualità, il piano potrà essere rivisto ed aggiornato, come regolato da contratto, nel limite del massimale di GP prestabilito.

La tabella che segue riporta la ripartizione negli anni dell'impegno in GP previsto per i Servizi realizzativi stimato in base all'andamento storico dei consumi delle attuali forniture.

Il massimale di impegno previsto per i Servizi realizzativi è di **4.000 GP** così ripartito negli anni:

Impegno in GP per Servizi realizzativi			
Totale	I anno	II anno	III anno
4.000	1.200	1.400	1.400

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

4.1.5 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i Servizi realizzativi il Fornitore dovrà impegnare le seguenti figure professionali:



- Capo Progetto
- Analista Funzionale
- Analista Programmatore
- Specialista di prodotto

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	15
Analista Funzionale	50
Analista Programmatore	30
Specialista di prodotto	5

4.2 Servizi di Manutenzione

4.2.1 Descrizione del Servizio di Manutenzione

Questo servizio riguarda 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) ed il mantenimento delle performance operative e della qualità delle applicazioni definiti nei livelli di servizio (Manutenzione Correttiva).

4.2.2 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 ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

In particolare si fa riferimento a:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti del contesto tecnico ed organizzativo con impatto sui livelli di servizio (ad esempio variazioni al numero utenti, migliorie di performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti volti 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.).

Nel caso in cui la stima dell'intervento di manutenzione adeguativa superi la soglia di 50 GP, è possibile attivare un obiettivo di MEV, la cui esecuzione dovrà essere suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni e dalla criticità dell'applicazione, come descritto nel capitolo 5.

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.

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.

Così come per i servizi realizzativi, devono essere assicurati al Responsabile di progetto/servizio ed a tutte le strutture di ausilio (servizi tecnici, servizio di Gestione applicativi e basi dati, ecc.) il supporto all'avviamento in collaudo e in esercizio del software realizzato, nonché all'esecuzione dei test proceduralizzati. Nel servizio di manutenzione adeguativa sono quindi comprese tutte le tipologie di supporto a collaudo/testing, passaggio e avvio in esercizio già descritte nel paragrafo 4.1.1.

4.2.3 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 segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

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

La manutenzione correttiva essendo relativa a soluzioni integrate, riguarda sia il prodotto software commerciale (la soluzione software rilasciata dalla casa madre senza nessun tipo di adattamento/personalizzazione) sia il prodotto finale ovvero la soluzione software dopo la parametrizzazione e la personalizzazione.

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, a tale fornitore della correzione, del test, dell'assistenza al collaudo e al supporto



dell'installazione in ambiente di esercizio nonché dell'allineamento della relativa documentazione.

La manutenzione correttiva e i servizi relativi al prodotto commerciale sono assicurati direttamente dal fornitore del software commerciale, ovvero, ad oggi, Oracle, al fine di risolvere malfunzionamenti e per assicurare l'evoluzione tecnologica.

Nel caso di prodotto finale, la manutenzione correttiva assicura le correzioni e l'adeguamento delle parametrizzazioni e delle personalizzazioni al fine di:

- mantenere operativa la soluzione software attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come un malfunzionamento, richiedendo un intervento di correzione;
- fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzionamenti ed errori.

La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata da Consip ed è così definita:

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

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

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

Il servizio di manutenzione è erogato a fronte di un canone.

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.

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



- acquisizione dal Fornitore precedente del necessario know-how per operare, sia con riguardo alla baseline non in garanzia che a quella in garanzia;
- 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;
- ripristino basi dati difettate dall'errore;
- rimozione della difettosità residua su tutto il software durante gli ultimi 12 mesi di efficacia del contratto (cfr. par 3.2).

La tempestività di ripristino delle applicazioni a fronte di malfunzionamento è misurata rispetto a valori calcolati in funzione sia della classe di rischio dell'applicazione (vedi capitolo 5.6.3) che della categoria di malfunzionamento (si rimanda all'Appendice 5 per ulteriori dettagli).

Si precisa che l'attività di manutenzione correttiva relativamente alle funzionalità della componente SPRING è limitata alla diagnosi e alla rimozione del malfunzionamento solo nel caso in cui questo sia causato da una errata parametrizzazione del sistema.

La rimozione dei malfunzionamenti sul software relativo al sistema SPRING è demandata al fornitore che ha in carico la manutenzione di tale sistema.

4.2.4 Dimensione dei Servizi di Manutenzione

I servizi di Manutenzione adeguativa e correttiva sono dimensionati rispettivamente in:

1. un massimale in giorni persona (**GP**), quale somma delle dimensioni in GP dei singoli Obiettivi di manutenzione **adeguativa**, il cui corrispettivo 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;
2. un **canone mensile** fisso omnicomprensivo per la manutenzione **correttiva** il cui corrispettivo è determinato sulla base della dimensione del parco applicativo affidato al servizio (*baseline* presa in carico all'inizio delle forniture).

4.2.4.1 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 **390 GP**:

Impegno in GP per il servizio di Manutenzione adeguativa			
Totale	I anno	II anno	III anno
390	110	140	140



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

Tali valori rappresentano, quindi, un'ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potranno subire delle variazioni in diminuzione o in aumento; ad ogni modo in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per Consip/Amministrazione.

Ogni Obiettivo di Manutenzione adeguativa sarà stimato e gestito in giorni persona, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo 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.

4.2.4.2 Manutenzione correttiva

Ai meri fini della determinazione dell'offerta economica per il servizio di Manutenzione correttiva, la stima del numero complessivo dei punti funzione, basata sulla consistenza prevista ad inizio fornitura della baseline, è data dalla sommatoria dei punti funzione massimi affidabili per ciascun anno contrattuale per ciascun sistema (SIAP-MEF e SIAP*Cdc (escluso il SW in garanzia l'anno di manutenzione correttiva).

Il valore stimato per il primo anno di fornitura per il SIAP-MEF risulta essere stimato, in base alle attuali conoscenze al netto del software in garanzia prestata da parte del fornitore uscente, pari a **19.327 PF** mentre per il SIAP*-Cdc risulta essere pari a **9.070 PF**

Per i 3 anni previsti di fornitura i valori complessivi sono stimati pari a **62.276 PF** per il SIAP-MEF e **29.225 PF** per il SIAP*-Cdc.

Tale valore è dimensionato sul numero di PF dei 2 sistemi (SIAP-Mef e SIAP*-Cdc) affidati al servizio di Manutenzione correttiva per anno (baseline già esistente presa in carico all'inizio della fornitura). Tale valore è stato incrementato del 20% per comprendere le attività di diagnosi e di rimozione di malfunzionamenti causati da una errata parametrizzazione, relative all'applicazione SPRING presso le 2 Amministrazioni.

Tali valori rappresentano, quindi, un'ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potranno subire delle variazioni; ad ogni modo in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per Consip/Amministrazione.

E' in ogni caso utile sottolineare che tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore dovrà considerarsi "in garanzia" e quindi non dovrà essere conteggiato nel canone di manutenzione correttiva per tutta la durata contrattuale.

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

Il corrispettivo per l'attività di manutenzione correttiva sarà pari ad un **canone mensile omnicomprensivo**. Tale canone verrà adeguato in base al ricalcolo delle baseline dei



due sistemi relative ai processi/funzioni utilizzati in esercizio, a partire dal secondo anno, ogni anno.

Come specificato nel paragrafo 3.2, le attività relative al SIAP MEF verranno attivate successivamente a quelle del SIAP*-Cdc. Per cui anche il canone mensile relativo al SIAP MEF verrà erogato a partire dall'inizio attività per questo sistema.

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

4.2.5 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per il servizio di Manutenzione adeguativa il Fornitore dovrà impegnare le seguenti figure professionali:

- Capo Progetto
- Analista Funzionale
- Analista Programmatore
- Specialista di prodotto

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

Tab. 1 - Percentuale di utilizzo per il servizio di Manutenzione adeguativa

Figura professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	5
Analista Funzionale	50
Analista Programmatore	40
Specialista di prodotto	5

4.3 Servizi di Gestione

Per **Servizi di Gestione** si intende l'insieme delle attività finalizzate all'esercizio delle applicazioni ed all'assistenza degli utenti; in particolare nell'ambito del presente capitolato il servizio di Gestione si articola nelle seguenti attività:

- supporto da parte di risorse professionali del Fornitore per garantire l'esercizio delle applicazioni - gestione back end,
- assistenza agli utenti - gestione front end.

Le risorse del Fornitore preposte ai servizi di Gestione dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione sulle applicazioni dell'area SIAP e SPRING sia funzionale che tecnica e lavorare in sinergia con altri team coinvolti nell'erogazione di servizi che



riguardino l'ambiente oggetto della fornitura, anche se non afferenti allo stesso contratto, al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso.

Le attività saranno svolte, come specificato nel capitolo 5, da due gruppi distinti operanti presso ciascuna Amministrazione (MEF e Corte dei conti).

Particolare attenzione dovrà essere posta al colloquio con l'utenza sia in termini di tempestività e di correttezza di risposta sia in termini comportamentali.

Si precisa che il Fornitore nell'ambito del servizio dovrà inoltre erogare attività di supporto specialistico/di prodotto per eventuali problematiche di tipo tecnico/sistemistico sul corretto utilizzo/funzionamento del sistema, in sinergia con le strutture preposte alla gestione degli ambienti di riferimento.

4.3.1 Descrizione dei Servizi di Gestione

4.3.1.1 Gestione back-end

Per il servizio di Gestione back-end si intendono, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività sotto elencate:

- supporto specialistico ai gruppi di conduzione tecnico/sistemistica per le applicazioni in esercizio;
- supporto a risorse di Consip/Amministrazioni e/o fornitori di terze parti 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 dei sistemi;
- tracciatura e gestione delle segnalazioni di malfunzionamento e/o di attività da effettuare da parte del servizio, ricevute dal 1° Livello di Help Desk, da parte di Consip, dei referenti dell'amministrazione o direttamente dagli utenti finali;
- gestione delle funzionalità in esercizio, in particolare:
 - risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente o da altre strutture delegate da Consip;
 - intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione e governo del servizio di Manutenzione correttiva e verifica dell'esito dell'intervento effettuato;
 - validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema;
 - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;



- verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione di area che descrive le modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di Gestione applicativa (ad esempio manutenzione preventiva, ecc.) in collaborazione con i gruppi di sviluppo;
- gestione della configurazione, compresi gli ambienti per i quali non è ancora disponibile lo strumento di Configuration Management;
- presa in carico di nuove funzionalità in esercizio, che prevede:
 - schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
 - verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
 - intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione e governo del servizio di manutenzione correttiva, con identificazione, registrazione (ove previsto) e comunicazione all'Amministrazione/Consip dei tempi previsti per la risoluzione dell'errore;
 - validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema;
 - predisposizione ambiente dimostrativo (es. basi dati, utenze specifiche, ecc.);
- pianificazione funzionale del servizio (e ripianificazione, per eccezione) in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi dell'Amministrazione, in particolare:
 - movimentazione giornaliera dei diversi batch di servizio esistenti (ad esempio quelli di quadratura e chiusura periodica);
 - disponibilità del servizio on line (funzionalità TP);
 - controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito;
 - ripristino basi dati;
 - pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per le amministrazioni;
 - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- monitoraggio sull'utilizzo del sistema, in particolare:
 - definizione ed elaborazione di statistiche relative all'utilizzo, alla verifica dei dati, ecc. riguardanti qualsiasi processo implementato sul sistema;
 - supporto alla verifica periodica dei livelli prestazionali del sistema in particolare a fronte di nuovi rilasci o dell'innalzamento del numero di utenti abilitati;
 - controllo dello stato dei workflow attivi nel sistema relativi ai vari processi implementati;
 - verifica della corretta trasmissione delle timbrature da parte dei lettori-orologio;



- attività corrente di amministratore del sistema, quali ad esempio:
 - aggiornamenti “massivi” di informazioni presenti nel sistema;
 - gestione degli “Alert”;
 - gestione delle Utenze e delle Responsabilità;
 - gestione dei domini di valori presenti nel sistema;
 - gestione delle notifiche (informative e di errore) che vengono inviate all’Amministratore nel corso dell’elaborazione dei processi del sistema;
 - gestione delle black list da inviare ai lettori-orologio;
 - aggiornamento del sito di progetto;
 - creazione dei “profili orari”;
 - gestione delle Mansioni, delle Posizioni e dei Livelli in HR;
 - gestione Flexfield di HR (Chiave & Descrittivi);
 - funzionalità di amministrazione legate ai singoli pacchetti presenti nel SIAP-MEF e nel SIAP*-Cdc (Self Service, ecc.);
 - implementazione della sicurezza in accordo con i Gruppi Gestione Consip/Corte dei conti;
 - attività di predisposizione di eventuali nuovi ambienti;
 - modifiche della struttura organizzativa del MEF e della Corte dei conti (inserimento nuove Unità Organizzative, gestione delle Ubicazioni, spostamento delle Unità Organizzative nella Gerarchia, storicizzazione delle gerarchie);
- predisposizione di strumenti atti a facilitare l’affiancamento/addestramento utente nell’ambito delle attività di front end:
 - preparazione documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal piano di qualità, generale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.);
 - predisposizione ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc.);

Tale attività, su richiesta di Consip/Amministrazione potrà essere estesa anche verso operatori di Help Desk di 1° livello.

- affiancamento operativo: l’attività consiste in una fase di “training on the job” a terzi individuati da Consip, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. Questa attività potrà essere svolta a richiesta Consip in qualsiasi momento della fornitura;

Tale attività, su richiesta di Consip/Amministrazione potrà essere estesa anche verso operatori di Help Desk di 1° livello.

- attività extra orario:
 - reperibilità telefonica extra orario, in relazione alle criticità ed ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi in esercizio;



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

- disponibilità ad intervenire on site extra orario, in relazione alle criticità ed ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi in esercizio;

Nell'ambito dei servizi di Gestione back-end si configurano due specifiche categorie di attività che possono esser richieste da Consip/Amministrazione:

- Prodotti/servizio
- Piccoli interventi.

4.3.1.2 Prodotti/servizio

La categoria Prodotti/servizio prevede la realizzazione di prodotti informatici o lo svolgimento di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo, e che di norma non entrano a far parte stabilmente del parco applicativo. Rientrano in tale ambito anche:

- gli interventi puntuali di correzione di una banca dati, o la creazione di prospetti informativi "usa e getta";
- esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
- sviluppo di prototipi, di tipo "usa e getta" per esigenze non direttamente collegabili all'attività amministrativa (ad esempio per partecipazione a convegni, seminari, eventi pubblici);
- supporto alla individuazione di interventi procedurali o di nuovi pacchetti di mercato che rendano più efficiente l'uso dell'applicazione e la produzione dei documenti, anche realizzando eventuali forme prototipali.

L'elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare la manutenzione e la gestione del SIAP-MEF e del SIAP*-Cdc.

4.3.1.3 Piccoli interventi

Sono riconducibili alle modifiche urgenti alle funzioni, da realizzarsi con risorse e tempi contenuti, quali ad esempio, la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa presentazione dei dati. Tali modifiche non comportano alcun impatto significativo sull'architettura generale delle applicazioni, sui processi o sull'organizzazione del lavoro degli utenti finali.

4.3.1.4 Gestione front-end

Per il servizio di Gestione front-end si intendono, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività sotto elencate:

- supporto all'avviamento in esercizio;



- assistenza tecnico/funzionale agli utenti durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni;
- assistenza operativa agli utenti anche on-site, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso;
- assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso e la loro applicazione sul sistema informativo, attivando se necessario i progettisti del sistema.

Nell'ambito del servizio di gestione applicativi e basi dati, sono inoltre previste le attività di Manutenzione su chiamata al termine della fornitura secondo quanto indicato al paragrafo 5.8

Le risorse del Fornitore preposte al servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione sulle applicazioni dell'area sia funzionale sia tecnica e lavorare in sinergia con i restanti team sugli altri servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso. Particolare attenzione dovrà essere posta al rapporto con l'utenza che dovrà essere preciso, puntuale e tempestivo, garantendo sempre i più alti livelli di professionalità e modalità comportamentali.

Come specificato più dettagliatamente nel successivo paragrafo 4.6, il Responsabile operativo per la singola Amministrazione, svolge ed ha la responsabilità di tutte le funzioni di coordinamento e gestione delle attività del servizio. Egli è inoltre l'interfaccia verso Consip e/o l'Amministrazione delle attività gestionali per l'ottimale svolgimento dei servizi svolti in modalità continuativa.

4.3.2 Dimensione dei Servizi di Gestione

I servizi di Gestione applicativa e basi dati sono dimensionati in un massimale di **8.425 GP** stimato in base alle necessità dell'area.

I massimali del servizio di Gestione applicativa ripartiti per anno sono riportati nella tabella che segue.

Impegno in GP per Servizi di Gestione					
Componente fornitura	Totale	I anno	II anno	III anno	IV anno
Gestione applicativi e basi dati	8207	2327	2940	2940	
Reperibilità extra orario	84	24	30	30	
Disponibilità on site extra orario	84	24	30	30	
Manutenzione su chiamata	50				50
Totale	8425				



I massimali relativi al Coordinamento del servizio svolto dai 2 Responsabili operativi presso MEF e Corte dei conti ripartiti per anno sono riportati nella tabella che segue.

Impegno in GP per Responsabili operativi				
Componente fornitura	Totale	I anno	II anno	III anno
Coordinamento servizio	1173	333	420	420

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

Tali valori rappresentano, quindi, una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potranno subire delle variazioni in diminuzione o in aumento; ad ogni modo in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per Consip/Amministrazione.

Si precisa che i giorni di reperibilità e assistenza extra orario sono da intendersi a livello orientativo, essendo stimati sulla base delle esperienze pregresse.

L'impegno delle risorse impegnate nel servizio di gestione deve considerarsi a carattere continuativo.

4.3.3 Composizione del gruppo di lavoro per i Servizi di Gestione

Per i servizi di gestione, il Fornitore dovrà impegnare le seguenti figure professionali:

- Analista Funzionale
- Analista Programmatore

la cui percentuale di utilizzo deve corrispondere a quella riportata nella tabella seguente:

Figura professionale	% Utilizzo
Analista Funzionale	55
Analista Programmatore	45

Per l'attività di coordinamento del servizio svolta dai Responsabili operativi il Fornitore dovrà impegnare la figura professionale di Capo progetto.

Per l'espletamento di specifiche attività, la Consip si riserva il diritto di richiedere modifiche al mix di riferimento, ove ciò non costituisca oneri aggiunti a carico del Fornitore.



4.4 Servizi di consulenza

I servizi di Consulenza si compongono del servizio di Supporto Specialistico.

4.4.1 Descrizione del Servizio di Supporto Specialistico

Il servizio di Supporto specialistico comprende le seguenti attività che di norma non modificano la baseline del sistema:

Know How specialistico e sistemistico

- change management per l'introduzione di nuove modalità operative e la semplificazione dei procedimenti amministrativi per la gestione del personale;
- supporto agli utenti su tematiche funzionali/amministrative finalizzato all'interpretazione delle norme d'uso (circolari, ecc.);
- supporto all'analisi di problematiche relative a tematiche innovative e/o di elevata complessità oggetto di successiva automazione;
- trasferimento del know how a Consip/Amministrazioni o a terzi individuati da Consip/Amministrazioni sulle tematiche amministrative, funzionali e tecniche oggetto della fornitura;
- supporto specialistico a Consip o a terzi individuati da Consip nella predisposizione di documentazione e di pacchetti di installazione per l'eventuale set-up di funzionalità SIAP presso altre Amministrazioni;
- supporto sistemistico e supporto specialistico all'uso dei prodotti software;
- supporto specialistico alla predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, alla redazione di documenti di architettura, all'individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc.;
- supporto al servizio di Gestione o a Servizi di Help Desk di 1° livello per problematiche di alto livello;

Attività di analisi

- analisi dei processi;
- supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni;
- esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
- sviluppo di prototipi, di tipo "usa e getta" per esigenze non direttamente collegabili all'attività amministrativa (ad esempio per partecipazione a convegni, seminari, eventi pubblici);
- sviluppo di soluzioni per "training on the job";
- creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi;
- progettazione e realizzazione di reportistica di supporto all'analisi dei fenomeni riguardanti la gestione del personale;



- redazione di presentazioni.

L'elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare la manutenzione e la gestione del SIAP-MEF e del SIAP Corte dei conti.

4.4.2 Dimensione del Servizio

Il servizio di Supporto Specialistico è dimensionato in un massimale in **Giorni Persona (GP)**, quale somma delle dimensioni in giorni persona dei singoli Obiettivi, il cui corrispettivo 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 massimale di impegno previsto per i servizi di Supporto Specialistico è di **1530 GP** così ripartito negli anni:

Impegno in GP per attività di Supporto specialistico			
Totale	I anno	II anno	III anno
1530	350	440	740

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

Tali valori rappresentano, quindi, una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potranno subire delle variazioni in diminuzione o in aumento; ad ogni modo in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per Consip/Amministrazione.

4.4.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di Supporto Specialistico, il Fornitore dovrà impiegare le figure professionali riportate nella tabella sottostante, 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	% di utilizzo
Analista funzionale	70%
Specialista di prodotto	30%

4.5 Profili Professionali Richiesti



Le figure professionali proposte per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili descritti in Appendice 8. Questi hanno valore indicativo e non prescrittivo, in quanto il Committente, di concerto con i referenti delle Amministrazioni si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, esperienza ed attitudini al di là del suo profilo personale. Ad esempio, 5 anni addizionali di esperienza professionale nel settore informatico possono corrispondere ad una cultura equivalente ad una laurea in discipline scientifiche.

I *curricula vitae* del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili a Consip secondo quanto previsto dal contratto e secondo il template riportato in Appendice 9.

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

I profili delle figure di cui all'Appendice 8 non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura in quanto essi potrebbero cambiare in corso di esecuzione del contratto, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate. Il Committente potrà richiedere quindi competenze specifiche a fronte di ulteriori tematiche, prodotti, sistemi, linguaggi di programmazione, metodologie e standard, introdotti, profili differenti rispetto a quelli definiti nel presente capitolato.

Si precisa, inoltre, che nei profili professionali previsti, di cui all'Appendice 8, vengono riassunte le attuali necessarie conoscenze 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 non solo specificamente fra alcune di esse.

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 caso 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, laddove indicato, essere in possesso di certificazione o cultura equivalente).

4.6 Referenti

Le figure di Referenti descritte nel presente paragrafo, in ragione della rilevanza delle responsabilità assunte, devono 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;
- elevata attitudine a lavorare in team.

Queste caratteristiche hanno valore indicativo in quanto il Committente si riserva, in ogni caso, di accettare o meno una risorsa proposta per ricoprire un ruolo di Referente, sulla base delle effettive capacità, delle esperienze e delle attitudini al di là delle caratteristiche dichiarate.

Il Fornitore dovrà indicare il Responsabile unico delle attività contrattuali per l'intera fornitura, dirigente aziendale e reperibile mediante telefono cellulare cui Consip farà 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 nell'ambito della presente Fornitura, e non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro di cui ai punti 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, inoltre non comporterà alcun onere aggiuntivo per Consip.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali, dovrà riferire a Consip sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- predisposizione, pubblicazione del Piano di lavoro generale della fornitura;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo del *Portale DePF Consip* ("*Portale Documentale della fornitura e Prodotti di Fase*", vedi successivo par. 5.5.3.6);
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- verifica dei 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;
- verifica dei risultati sugli indicatori di qualità e sugli indici di prestazione;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi dei singoli servizi e/o su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento alle competenze e conoscenze possedute dalle risorse impiegate;
- garanzia proattiva, in collaborazione con i Responsabili operativi, dell'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team di Gestione applicativa presso le due Amministrazioni nel rispetto dei mix richiesti e delle indicazioni dei responsabili Consip e dell'Amministrazione. 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;



- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- coordinamento fra i gruppi ed i referenti operanti presso le due Amministrazioni per garantirne il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse fra i due gruppi a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- 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;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- verifica della completezza ed il corretto avanzamento del piani di lavoro generale pubblicato nel *Portale DePF Consip*;
- partecipazione e redazione dei verbali delle riunioni che abbiano ad oggetto temi che possono implicare un impatto trasversale sulla fornitura;
- individuazione e attivazione di eventuali azioni correttive a fronte dei risultati della customer satisfaction.

Il Fornitore dovrà, inoltre, indicare:

- 2 Responsabili operativi operanti presso le due amministrazioni;
- il Responsabile dei Servizi realizzativi

I due Responsabili operativi avranno la responsabilità della conduzione funzionale e tecnica rispettivamente del SIAP-MEF e del SIAP*-Cdc nonché del coordinamento e delle attività in carico ai gruppi di gestione dei due sistemi.

Dovranno entrambi essere in possesso di certificazione valida PMP, o in alternativa PMI o Prince2 Practitioner.

Essi svolgeranno le loro attività a tempo pieno presso le due Amministrazioni e saranno l'interfaccia verso i Capi Progetto Consip e dell'Amministrazione. Dovranno essere disponibili a tempo pieno e reperibili mediante telefono cellulare, non faranno parte di alcuno dei gruppi di lavoro di cui ai punti 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 e 4.5.

In particolare, avranno il compito di:

- interfacciare i responsabili Consip e dell'Amministrazione per l'ottimale svolgimento dei servizi svolti presso le due Amministrazioni;
- garantire l'unitarietà e l'omogeneità delle singole erogazioni realizzando tutte le possibili sinergie;
- interfacciare i capi progetto Consip e dell'Amministrazione ed il responsabile dei servizi realizzativi nella fase di recepimento dei requisiti utente, ed in tutte le



fasi della progettazione e realizzazione per la revisione dei requisiti, il recepimento di osservazioni e l'aggiornamento dei documenti di progetto;

- 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/lavoro relativi al sistema gestito e garantirne la pubblicazione sul *Portale DePF Consip*;
- verificare la completezza ed il corretto avanzamento dei piani di lavoro relativi al sistema gestito, pubblicati nel *Portale DePF Consip*;
- collaborare con i capi progetto Consip nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- verificare col referente dei servizi realizzativi la stima, la pianificazione e la consuntivazione degli obiettivi;
- individuare col referente dei servizi realizzativi i responsabili di obiettivo e collaborare con loro per la pianificazione ottimale delle attività, avvalendosi a tal fine del Piano di lavoro riepilogativo;
- partecipare e redigere i verbali delle riunioni;
- garantire il supporto agli utenti e la tracciatura delle attività effettuate nella fasi di collaudo degli obiettivi;
- pianificare il fabbisogno di risorse specialistiche nel progetto garantendone sempre l'elevata professionalità e la tempestiva disponibilità;
- individuare ed assegnare le priorità su tutte le attività in carico al servizio di gestione;
- garantire il rispetto dei livelli di servizio offerti;
- garantire, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva dei malfunzionamenti aperti 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 in collaborazione con il Responsabile Unico delle attività contrattuali l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team di Gestione applicativa presso l'Amministrazione gestita, 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 ed organizzare il team dell'orario esteso nei tempi e con le modalità espresse nel paragrafo "orario di servizio";
- garantire, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva dei malfunzionamenti aperti;



- mantenere un costante colloquio con il team dell'orario esteso o con la risorsa in reperibilità, nonché con i responsabili Consip e dell'Amministrazione 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.

Responsabile dei Servizi realizzativi

Il Responsabile dei servizi realizzativi dovrà essere in possesso di certificazione valida PMP, o in alternativa PMI o Prince2 Practitioner; dovrà essere sempre reperibile mediante telefono cellulare.

Il responsabile dei Servizi realizzativi dovrà svolgere le seguenti attività:

- interfacciare i responsabili operativi ed i capi progetto Consip e dell'Amministrazione nella fase di recepimento dei requisiti utente, ed in tutte le fasi della progettazione e realizzazione per la revisione dei requisiti, il recepimento di osservazioni e l'aggiornamento dei documenti di progetto;
- collaborare con le strutture tecniche Consip e dell'Amministrazione nella ricerca delle migliori soluzioni tecnico/architetturali per i prodotti in via di realizzazione e/o progettazione;
- garantire la piena compatibilità ed integrazione dei prodotti in fase di sviluppo con le architetture tecniche disponibili per l'area, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità;
- garantire che tutti gli obiettivi in corso siano realizzati in un'ottica di completa integrazione e di corretta sincronizzazione;
- garantire il trasferimento di conoscenze dal gruppo di sviluppo al gruppo di gestione (Back end e Front end) nell'avviamento in esercizio dei singoli obiettivi;
- intervenire nelle fasi di definizione dell'architettura e di verifica dei requisiti tecnologici nei progetti innovativi;
- interfacciare le strutture tecniche Consip per la predisposizione, la configurazione ed il tuning degli ambienti di riferimento;
- 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 5.3.1.2.
- individuare e proporre, nell'ambito di richieste di interventi realizzativi, le possibili soluzioni di 'riuso' rispetto a quanto già sviluppato o da sviluppare in ciascuno dei due sistemi gestiti.



Inoltre, all'attivazione di un obiettivo di sviluppo o di manutenzione evolutiva che Consip/Amministrazione dovesse valutare di particolare rilevanza, il Fornitore dovrà indicare un Responsabile di obiettivo, che ne seguirà l'intero ciclo di sviluppo.

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 varie figure impiegate nei servizi della fornitura al fine di garantire un costante e adeguato grado di attenzione, condivisione delle informazioni, conoscenza delle tematiche tecniche e organizzative per preservare e garantire la continuità dei diversi servizi.

Il Responsabile delle attività contrattuali è da considerarsi già remunerato nel corrispettivo globale della fornitura.

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

In caso di inadeguatezza di un referente, Consip si riserva di chiederne la sostituzione secondo quanto prescritto nel paragrafo 6.2.

4.7 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

Oltre a quelli descritti nell'appendice 3, si riportano i requisiti degli strumenti a supporto dell'operatività, previsti in sede di offerta.

4.7.1 Soluzione di Knowledge Base Management System

Il Fornitore renderà disponibile a Consip, **entro 3 mesi** dalla data di attivazione dell'obiettivo in oggetto (o entro l'eventuale termine migliorativo previsto nell'offerta tecnica) uno strumento ricompreso nel corrispettivo globale della fornitura (così come le licenze, l'alimentazione iniziale del sistema per le due Amministrazioni e quant'altro necessario), per la condivisione di tutte le informazioni necessarie per ottimizzare il servizio di Gestione applicativa presso le due Amministrazioni.

All'interno di tale sistema, le risorse del Fornitore preposte al servizio di Gestione applicativa dovranno registrare:

- le segnalazioni pervenute dagli utenti o da altre strutture delegate da Consip;
- la classificazione delle problematiche ricorrenti;
- le informazioni utili ad espletare il servizio in oggetto non presenti nei documenti ufficiali di progetto, quali ad esempio:
 - organizzazione;
 - processi e riferimenti dei principali interlocutori interni, tecnici, sistemistici ed amministrativi;
 - le principali scadenze amministrative;
 - l'elenco dei Prodotti Servizio a disposizione;
 - le indicazioni operative;



- le Frequently Asked Questions con le relative risposte.

Nella progettazione del Knowledge Base Management System particolare attenzione deve essere riservata a facilitare il reperimento delle informazioni, la rapidità della gestione delle informazioni stesse e la disponibilità del sistema stesso.

Esso dovrà essere basato su un prodotto “Open source” e dovrà, al momento della conclusione del contratto, rimanere di proprietà di Consip (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione); qualora nel corso della fornitura Consip si dovesse dotare di uno strumento 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.

4.7.2 Servizio di video conferenza e “desktop sharing”

Lo svolgimento delle attività relative al servizio di Sviluppo/MEV di software ad hoc e manutenzione del software, secondo quanto indicato in questo capitolato, dovranno essere svolte presso le sedi del Fornitore.

La delocalizzazione di tali attività dovrà peraltro consentire un efficace livello di comunicazione tra i capi progetto Consip ed i responsabili di progetto del Fornitore e al contempo contenere l'impatto ambientale conseguente.

A tale scopo il Fornitore aggiudicatario dovrà proporre una soluzione agile e snella, di facile implementazione e manutenzione, di videoconferenza tra le sedi Consip/Amministrazioni e le sedi del Fornitore atte a ridurre i tempi di comunicazione tra i referenti e gli spostamenti tra sedi con relativi benefici in termini di impatto economico ed ambientale.

In aggiunta, il Fornitore aggiudicatario dovrà completare la soluzione con una proposta di gestione strutturata delle riunioni di lavoro, che preveda strumenti informatici per la condivisione del calendario riunioni e la convocazione dei partecipanti, con individuazione di quelle attuabili tramite video-conferenza.

Il Fornitore aggiudicatario dovrà inoltre proporre una soluzione di desktop sharing (almeno 2 postazioni di lavoro) dotato di adeguati livelli di sicurezza e cifratura dei dati per consentire alle proprie risorse l'analisi remota (dalla sede del Fornitore) di problemi e/o di soluzioni tecniche per le quali sia necessario l'accesso, controllato e comunque autorizzato dal personale Consip, sui sistemi di collaudo.

Entrambe le soluzioni, videoconferenza e desktop sharing, dovranno utilizzare il protocollo HTTP o HTTPS avvalendosi delle porte di connessione standard del protocollo TCP/IP. Inoltre i sistemi offerti dovranno essere raggiungibili via internet così come previsto dalle politiche di sicurezza di Consip di cui all'Appendice 4.

Consip comunicherà al Fornitore, entro 3 mesi dalla data di inizio attività, se intende procedere alla realizzazione delle soluzioni proposte; il Fornitore dovrà mettere a disposizione gli strumenti entro 3 mesi dalla data di comunicazione da parte di Consip.

La realizzazione e mantenimento delle soluzioni sopra citate si dovranno intendere ricomprese nel corrispettivo globale della fornitura così come le licenze e quant'altro



necessario (PC, videocamera, ecc.) al loro funzionamento in numero sufficiente affinché i responsabili di progetto Consip ne siano forniti.

Le apparecchiature (PC, sistemi di videocomunicazione) necessarie all'erogazione del servizio, il cui costo è ricompreso nel corrispettivo globale della fornitura, dovranno essere conformi allo standard ENERGY STAR.

4.7.3 Gestione del rischio

In considerazione dell'elevata variabilità del contesto in cui si svilupperà la fornitura, a causa di instabilità di requisiti, di cambiamento di interlocutori, di variazioni di processi organizzativi e amministrativi e delle innovazioni tecnologiche, si richiede al Fornitore di elaborare una proposta per la gestione del rischio evidenziando la metodologia utilizzata.

Consip si riserva, in corso d'opera, la possibilità di introdurre una propria metodologia alla quale il Fornitore si dovrà uniformare.

4.7.4 Reporting sull'andamento degli indicatori della fornitura

Il Fornitore renderà disponibile a Consip, **entro 3 mesi** dalla data di attivazione dell'obiettivo in oggetto (o entro l'eventuale termine migliorativo previsto nell'offerta tecnica), uno strumento ricompreso nel corrispettivo globale della fornitura, per l'analisi automatica degli andamenti degli indicatori a livello di singola Amministrazione e di intera fornitura, allo scopo di facilitare la verifica dell'effettivo andamento dei lavori, di anticipare la gestione degli scostamenti e di ottimizzare le attività di monitoraggio. A tale scopo, deve essere esplicitato il limite temporale tra il verificarsi dell'evento e la loro pubblicazione nel sistema e tale tempo non potrà superare i 5 giorni lavorativi. Il sistema dovrà raccogliere i dati elementari e calcolare gli indicatori di obiettivo, servizio e di fornitura; sulla base di essi predisporre delle rappresentazioni dell'andamento.

Dovranno inoltre poter essere rese disponibili tutte le informazioni inerenti il personale impegnato in ciascun obiettivo/servizio/fornitura, in termini di figura professionale e grado di utilizzo.

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire la base dati di dettaglio in formato Microsoft Access o Excel, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità.

L'accesso all'obiettivo strumento dovrà essere via Web e prevedere diversi livelli autorizzativi. Tale sistema dovrà essere basato su un prodotto open source ed al momento della conclusione del contratto dovrà rimanere di proprietà di Consip (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione).

4.7.5 Soluzione per la gestione della customer satisfaction

Si richiede al Fornitore di proporre in sede di offerta una soluzione, perfettamente integrata con il Portale DePF per quanto attiene le risultanze delle rilevazioni, per



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

l'automazione delle rilevazioni della customer satisfaction sugli utenti, in modo anonimo e via web.

La proposta progettuale da inserire nell'offerta tecnica non dovrà prevedere alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazioni.

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

Se nel corso della Fornitura Consip si dovesse dotare di uno strumento di rilevazione 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.



5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.1 Premessa

In questo capitolo vengono descritte le modalità di esecuzione della fornitura, indicando, quando necessario, modalità specifiche da adottare per lo svolgimento dei servizi professionali o per la fornitura dell'infrastruttura tecnologica.

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

Consip si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da Consip stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.). Consip si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di Consip nello svolgimento di tali attività.

Di seguito vengono descritte più dettagliatamente le modalità previste per l'esecuzione dei servizi. Si rimanda all'Appendice 7 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di vita, alle fasi progettuali, ai prodotti ed ai contenuti informativi dei documenti di progetto da consegnare.

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

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

5.2 Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività

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



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

Servizi	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di vita	Sede
Sviluppo	Si	GP	Progettuale a corpo	Completo o ridotto o breve o fase unica	Fornitore ¹
Manutenzione evolutiva	Si	GP	Progettuale a corpo	Completo o ridotto o breve o a fase unica	Fornitore ¹
Manutenzione correttiva	No ²	-	Continuativa a canone	-	Fornitore ¹
Manutenzione adeguativa	No ²	GP	Progettuale a corpo	Completo o ridotto o breve o a fase unica	Fornitore ¹
Supporto specialistico	No	GP	Progettuale a corpo ³	Fase unica	Fornitore ¹
Gestione applicativa e basi dati	No ²	GP	Continuativa a consumo ⁴	-	Consip/ Amministrazione

La metrica in GP (Giorni persona) è utilizzata quale unità di misura dell'erogazione dei servizi, la cui consuntivazione avverrà comunque secondo la media ponderata delle figure professionali e della 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 analisti programmatori per lo sviluppo e la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la gestione della configurazione delle infrastrutture predisposte;
- la predisposizione degli ambienti di test, degli ambienti di collaudo, delle banche dati di prova, ecc.

Inoltre il supporto sistemistico deve comprendere:

- l'acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate per l'Obiettivo e/o le attività di interfaccia con i tecnici designati da Consip per concordare aspetti tecnici specifici;
- l'assistenza, rivolta a personale Consip (o a terzi da essa designati) per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio.

Ogni intervento sul parco applicativo, qualora generi una modifica alla dimensione in Punti Funzione della baseline presente nell'Inventario Applicativo, deve prevedere al suo termine l'aggiornamento della baseline stessa secondo le modalità descritte per l'alimentazione dello strumento applicativo In.F.Ap. (vedi Appendice 3).

¹ Eccezionalmente presso sedi Consip/Amministrazione

² Eccezionalmente può variare la baseline.

³ Eccezionalmente GP a consumo.

⁴ Per i "Piccoli Interventi" e i "Prodotti Servizio" la modalità può essere Progettuale a corpo-



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

Di seguito si riporta una tabella che collega tali milestone con l'inizio e la conclusione delle varie fasi dell'Obiettivo, con indicazione dei cicli di vita che le prevedono o meno

Attore	Milestone	Fasi	Ciclo di vita			Altre tipologie di cicli
			Completo	Ridotto/breve	Fase unica	
Consip	Richiesta stima		Si	Si	Si	Si
Fornitore	Stima	Definizione	Si	Si	Si	Si
Amm.ne	Autorizzazione		Si	Si	Si	Si
Consip	Attivazione		Si	Si	Si	Si
Fornitore	Consegna	Analisi	Si	Si	Si ⁵	Si
Consip	Approvazione		Si	Si	Si ⁶	Si
Fornitore	Consegna	Disegno	Si	Si	No	Da definire
Consip	Approvazione		Si	No		
Fornitore	Consegna	Realizzazione	Si	Si	Si	Si
Consip/ Amm.ne	Accettazione	Collaudo	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Predisposizione esercizio	Avvio in esercizio	Si	Si	Si	Si
Consip	Valutazione qualità del software		Si	Si	Si	Si

⁵ La documentazione può essere sostituita da note operative e/o verbali.

⁶ La documentazione prodotta può essere non assoggettata ad approvazione Consip, qualora il responsabile Consip lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità, e tipologia dell'Obiettivo.



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

Segue una descrizione più dettagliata delle modalità e degli istituti previsti per l'esecuzione dei servizi. Si rimanda all'Appendice 6 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di sviluppo, alle fasi progettuali e ai contenuti informativi dei documenti di progetto da consegnare.

5.2.1 Modalità progettuale

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale potranno essere organizzati 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 sviluppo che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo. Le fasi sono delimitate da eventi (milestone), che sono gli atti, formali o sostanziali, indicati nella tabella seguente:

Milestone		Attore	Descrizione
	Richiesta stima	Consip / Amministrazione	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi di un Obiettivo relativo ai Servizi: <ul style="list-style-type: none">• Realizzativi,• Manutenzione adeguativa• Consulenza,• Gestione ⁷
	Stima	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'Obiettivo
	Autorizzazione	Amministrazione	Autorizzazione a Consip per l'attivazione dell'Obiettivo, dimensionato in costi e tempi
Durata	Attivazione	Consip	Attribuzione della classe di rischio dell'Obiettivo, approvazione dei prodotti di fase e avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo
	Consegna	Fornitore	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali
		Consip	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
	Approvazione	Consip / Amministrazione	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
	Accettazione	Consip / Amministrazione	Validazione dei prodotti finali di fornitura, previo collaudo (l'accettazione è l'ultima approvazione del ciclo)

⁷ Su richiesta di Consip, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche anche all'interno del servizio di Gestione.



Il termine “durata” dell’Obiettivo è usato nel presente documento come sinonimo dell’intervallo di tempo decorrente tra le milestone Attivazione e Accettazione.

5.2.1.1 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 GP			
		< 50	< 135	135 + 200	>200
Durata	< 1 mese	Fase unica/Breve	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
	1-3 mesi	Fase unica/Breve	Breve/Ridotto	Breve/Ridotto	Non applicabile
	3-4 mesi	Non applicabile	Breve/Ridotto	Completo/Ridotto	Completo/Ridotto
	> 4 mesi	Non applicabile	Non applicabile	Completo/Ridotto	Completo

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

Nei restanti casi invece non sempre tali criteri sono di aiuto, in quanto la scelta più appropriata può dipendere dalle specifiche caratteristiche dell’Obiettivo.

Il miglior ciclo di sviluppo pertanto verrà concordato nella fase di Definizione dell’Obiettivo.

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

Per attività legate a sperimentazioni e produzione di prototipi, si potrà applicare un ciclo 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.

5.2.1.2 Supporto specialistico

Anche i servizi di Supporto specialistico sono suddivisi in Obiettivi, analogamente a quanto avviene per gli altri servizi gestiti con modalità progettuale, e sono attivati con le stesse modalità. 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 Consip/Amministrazione, 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 base dati.



5.2.2 Modalità continuativa

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità continuativa non sono scomponibili in fasi. L'attivazione è prevista a partire dalla "data di inizio attività" e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine fornitura.

5.2.2.1 Gestione

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.

I servizi di gestione sono caratterizzati da attività che sono pianificabili già ad inizio fornitura e da altre che, in funzione delle esigenze che si verranno a definire nel periodo di durata della fornitura stessa, potranno aggiungersi man mano (come ad esempio l'avviamento in esercizio di una nuova applicazione) e che Consip comunicherà con il massimo anticipo possibile.

Pertanto, ferma restando la regolamentazione contrattuale a consumo (giorni/persona con modalità a consumo), è prevista la creazione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro della gestione servizio, soggetto all'approvazione di Consip. 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 Consip, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti.

Su richiesta di Consip, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche all'interno del servizio di Gestione applicativa e basi dati, quali ad esempio Piccoli Interventi e Prodotti/Servizio.

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. Esso dovrà sempre essere in grado di fornire una risposta, adeguatamente differenziata in funzione delle tipologie di servizi richiesti (es. segnalazione malfunzionamenti, richiesta di prodotti/servizio, esigenze di addestramento all'utilizzo delle funzioni presso gli uffici, ecc.).

Il diretto e assiduo contatto con l'utente nelle attività di front end 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 che operano su progetti diversi.

Le attività estemporanee, normalmente contraddistinte da carattere di urgenza (di norma, prodotti/servizio) verranno comunicate da Consip 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.

Ogni richiesta estemporanea di servizio (es. richieste legate all'attività di amministratore di sistema) costituisce richiesta di intervento, e verrà registrata dai gruppi di lavoro di gestione (talvolta anche dai gruppi di lavoro di sviluppo o di manutenzione) su uno strumento dedicato.

Si precisa che gli estremi di ogni attività di Gestione applicativa verranno registrati da Consip/Amministrazione (o da terzi delegati) sugli strumenti applicativi dedicati (B.I.G. per SIAP-Mef e Remedy per SIAP-Corte dei conti), secondo le modalità descritte in Appendice 3. La registrazione delle suddette attività, su richiesta di Consip, può avvenire anche su altro strumento indicato da Consip. Consip si riserva di attuare differenti modalità di gestione in corso di fornitura.

La discriminazione tra richiesta di intervento o nuovo sviluppo/MEV (nell'ambito dei servizi realizzativi) è determinata da Consip sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione (ad esempio contenuti della base dati), dai controlli effettuati durante l'attività amministrativa.

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Piano della Qualità generale, il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sugli strumenti dedicati (B.I.G. e Remedy, o strumento analogo indicato da Consip) fino alla chiusura dell'intervento.

5.2.2.1.1 Orario del servizio

Per il servizio di Gestione applicativa e basi dati e supporto agli utenti l'orario di servizio è definito come la fascia oraria tra le **ore 8:00 e le ore 21:00** nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. Si precisa che per giorno non lavorativo devono intendersi il Sabato, la Domenica e le festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

All'interno di tale fascia oraria, la copertura delle attività di gestione e supporto agli utenti deve essere garantita tra le 8:00 e le 18:00 (orario standard) senza soluzione di continuità, tramite la presenza on site di risorse del Fornitore, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Consip/Amministrazione.

In caso di assenza per ferie, malattie, indisponibilità in genere della persona impiegata nel servizio, Consip può richiedere una sostituzione temporanea della persona con un'altra di livello equivalente.

Consip si riserva di concordare mensilmente con il Fornitore eventuali variazioni al dimensionamento dei team di gestione in relazione alla distribuzione di impegno nei vari periodi dell'anno o a specifiche esigenze pianificabili.



Inoltre, Consip, in relazione alle criticità e ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi di esercizio, potrà richiedere:

- reperibilità, nella fascia oraria 18:00-21:00, attraverso un telefono cellulare messo a disposizione dal Fornitore appositamente assegnato alla risorsa, di norma impiegata nel servizio di Gestione applicativa e basi dati e designata di concerto con Consip, e tenuto acceso;
- estensione dell'orario standard, entro l'orario di servizio, tramite presenza on site di risorse del Fornitore.

La richiesta dei suddetti servizi verrà anticipata telefonicamente al responsabile operativo del gruppo operante presso un'Amministrazione con un preavviso di almeno 2 ore e confermata per posta elettronica; tale fenomeno, complessivamente stimato in circa 50 ore annue, è da considerare già remunerato nel corrispettivo globale della fornitura e potrà eventualmente comportare una riduzione d'orario compensativa nei giorni seguenti, da concordare con Consip.

5.2.2.1.2 Assistenza extra orario

La disponibilità ad intervenire extra orario deve essere garantita in relazione alle criticità ed ai picchi di lavoro sui sistemi in esercizio, su richiesta di Consip / Amministrazione. Ne sono previste due diverse tipologie:

- i. reperibilità fuori orario di servizio di risorsa designata di concerto con Consip, attraverso un telefono cellulare messo a disposizione dal Fornitore appositamente assegnato alla risorsa designata di concerto con Consip, 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. Le suddette esigenze eccezionali saranno regolate sulla base delle ore effettivamente erogate e delle tariffe previste contrattualmente ed in particolare:

- la reperibilità verrà remunerata al 10% della tariffa media ponderata per il servizio di Gestione applicativa e basi dati, stabilita a contratto;
- gli interventi di gestione fuori orario di servizio saranno remunerati alla tariffa media ponderata per il servizio di Gestione applicativa e basi dati stabilita a contratto, maggiorata del 30%.

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

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

Si precisa che Consip si riserva di richiedere la prestazione di reperibilità e di intervento on site non solo a risorse del Fornitore impiegate nel servizio di Gestione applicativa e basi dati ma anche a risorse impiegate nei servizi realizzativi.

Sarà responsabilità del Responsabile operativo indicare nella sezione di pianificazione del Piano di lavoro, le risorse (massimo 2 persone) di norma impiegate nel servizio, in



reperibilità per il mese in caso di richiesta ed indicare i relativi numeri di telefono, nonché garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio. Nella sezione di consuntivazione dovrà essere indicato il 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 validato ed approvato da Consip.

5.2.2.2 Manutenzione

5.2.2.2.1 *Manutenzione Correttiva*

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

La regolamentazione contrattuale del servizio è a canone.

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di intervento di manutenzione correttiva e verrà registrata da Consip/Amministrazione (o da terzi designati) su B.I.G./Remedy con attribuzione della categoria di malfunzionamento e attiverà una chiamata verso il Fornitore. La chiamata potrà essere effettuata in diversi modi: telefono, fax, e-mail, ecc. qualora il responsabile Consip lo ritenga opportuno (esempio indisponibilità B.I.G./Remedy)).

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

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Piano della Qualità generale. Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza su B.I.G./Remedy, secondo le modalità indicate nell'Appendice 3, fino alla risoluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento, motivata 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, eventuale software per il testing proceduralizzato, nell'aggiornamento della relativa documentazione.

Il Fornitore ha l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software che potrà essere consegnato a Consip 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.

La fine attività verrà comunicata a Consip, che si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software o alla documentazione o alla 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, Consip genererà un “Riciclo correttivo” ed i tempi di ripristino calcolati ai fini della rilevazione dei livelli di servizio del malfunzionamento, saranno calcolati sommando i tempi di ripristino di entrambi gli interventi.

In particolare, la risoluzione del malfunzionamento non deve causare regressione su altre funzionalità del parco applicativo interessato.

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, anche per la Manutenzione correttiva 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 del disegno e del codice realizzato.

Si specifica che il servizio è fornito comunque a titolo gratuito per gli interventi compresi nella garanzia dei prodotti rilasciati nel periodo contrattuale

5.2.2.2 Orario del servizio

Il servizio di manutenzione correttiva deve essere attivo nella finestra di disponibilità, comprensiva delle estensioni, del servizio di Gestione applicativa, salva diversa disposizione di Consip.

5.2.3 Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro

Il luogo di esecuzione del contratto è fissato presso:

- le sedi del Fornitore;
- le sedi di Consip;
- le sedi del MEF e della Corte dei conti.

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

- Servizi realizzativi (Sviluppo e MEV);
- Manutenzione correttiva ed adeguativa;
- Supporto specialistico.

Saranno svolti presso la sede del MEF, della Corte dei conti o di Consip i servizi di:

- Gestione applicativi e basi dati

I posti di lavoro presso le sedi delle 2 Amministrazioni o di Consip, in generale, non sono attrezzati; sono semplici posti di lavoro che il Fornitore, a proprie spese, deve dotare del necessario corredo hardware (PC, possibilmente senza modem, e stampanti) e software (software di base, programmi antivirus e tutti gli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, come ad esempio i prodotti per lo sviluppo di software applicativo). Non è permesso al Fornitore utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete Ethernet e remotamente via modem.



Per tali posti di lavoro Consip e/o le Amministrazioni metteranno a disposizione locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati (via Ethernet) con VLAN dedicate.

In particolare, le seguenti attività/servizi, seppur in una lista non esaustiva, dovranno essere svolte presso le sedi Consip e/o dell'Amministrazione:

- gestione applicativa;
- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici Consip;
- incontri con Capi Progetto Consip;
- consegna prodotti;
- predisposizione ambiente di collaudo e relativa verifica;
- collaudo obiettivi e test di certificazione ;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio
- assistenza all'avvio in esercizio;
- addestramento utenti, ove non diversamente previsto;
- periodo di affiancamento al nuovo Fornitore;
- trasferimento di know-how durante la fornitura.

Per consentire al fornitore di disporre presso i propri sistemi di sviluppo di una base dati analoga per complessità e dimensioni a quella di produzione, si richiede al fornitore stesso di predisporre una procedura SW che consenta di estrarre i dati dal database del sistema SIAP/SPRING in forma "mascherata". Tale base dati dovrà rispondere ai seguenti requisiti:

- garantire la protezione e la riservatezza dei dati personali e sensibili contenuti nel DBMS;
- mantenere la consistenza formale, in modo da consentire il corretto funzionamento dell'applicazione."

Consip si riserva di richiedere lo svolgimento delle attività relative ai Servizi di Supporto Specialistico e ai Servizi realizzativi per specifici obiettivi presso la propria sede o presso le sedi delle Amministrazioni.

Relativamente agli ambienti di sviluppo e manutenzione, basati su elaboratori Consip verrà concordato con il Fornitore il fabbisogno, in funzione della numerosità del gruppo di lavoro. Sarà poi cura del Fornitore organizzare le proprie modalità di lavoro in modo da sfruttare correttamente la potenza assegnata, utilizzando specifici strumenti, messi a disposizione da Consip, per monitorare il sistema.

L'utilizzo di eventuali prodotti software (diversi da quelli in uso) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di talune attività, se concordati con Consip, verranno resi



disponibili da Consip stessa. Rimangono a carico del Fornitore tutte le attività connesse all'installazione di tali prodotti nei propri ambienti.

Non sarà in nessun caso consentito al Fornitore l'installazione presso le sedi Consip e/o Amministrazione di server di sua proprietà (con l'esclusione di quanto necessario alla fornitura del Servizio di video conferenza e "desktop sharing", se offerto) eventualmente necessari alle attività afferenti ai Servizi realizzativi.

Per le attività che verranno svolte presso Consip/Amministrazioni verrà reso disponibile il numero sufficiente di posti di lavoro necessario all'espletamento delle attività. Consip si riserva di ridurre in corso d'opera la disponibilità dei posti di lavoro non attrezzati presso le sedi dell'Consip/Amministrazioni, dandone comunicazione al Fornitore con almeno 15 giorni solari di anticipo.

Sui siti www.mef.gov.it e www.corteconti.it è disponibile l'organigramma delle due Amministrazioni e l'elenco delle sedi centrali e periferiche.

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

5.3 Gestione della fornitura

5.3.1 Gestione degli obiettivi

Rientrano nella gestione dell'Obiettivo tutte le attività legate alla corretta esecuzione della fornitura, quali, ad esempio, 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. Si sottolinea a questo proposito il ruolo fondamentale del Responsabile dei servizi realizzativi e/o di Obiettivo che il Fornitore intende impiegare sulle attività svolte a modalità progettuale.

5.3.1.1 Stima e attivazione Obiettivi

Nel caso Consip 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 quali, ad esempio, le seguenti:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- classe di rischio dell'Obiettivo;
- data limite richiesta per completamento fase di Definizione;
- eventuali date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio);



- riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.;
- impegno necessario per la definizione dell'obiettivo.

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, Consip procederà all'approvazione dei prodotti della fase di Definizione (attivazione) e ne darà comunicazione al Fornitore, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguiranno.

5.3.1.2 Valutazione delle dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato in Giorni Persona (da utilizzare per la pianificazione).

Il dimensionamento degli Obiettivi dovrà avvenire in fase di Definizione. Tale valore costituisce il riferimento ai fini della fatturazione, indipendentemente dall'effettivo consumo di risorse a cui il Fornitore potrà andare incontro in corso d'opera.

Nel caso in cui, durante le fasi successive al Disegno, le Amministrazioni/Consip richiedano modifiche alle funzionalità previste o comunque requisiti che possono comportare variazioni di impegno superiori al 10% rispetto alla previsione iniziale, occorre procedere ad una nuova stima dell'effort progettuale, che dovrà comunque essere approvata da Consip, e che sarà assunta in luogo della stima effettuata in fase di Definizione.

Al termine della fase di Realizzazione dovrà essere effettuato l'aggiornamento della baseline.

5.3.1.3 Cancellazione Obiettivi

Nel caso di non approvazione della fase di Definizione, e di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno massimo specificato da Consip 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:

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

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



Fase	Impegno ⁸	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	20%	30%
Disegno	15%	45%
Realizzazione	25%	70%
Collaudo	20%	90%
Documentazione ed avvio in esercizio	10%	100%

Quanto sopra non vale nel caso in cui la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte di Consip di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore.

A tal fine si precisa che i corrispettivi maturati per le fasi di definizione/analisi/disegno o progettazione/realizzazione sono da considerarsi anticipazioni sul corrispettivo finale.

5.3.1.4 Gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un progetto di 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 le funzionalità aggiunte verranno dimensionate in GP;
- nel caso di modifica dei requisiti, se questa rientra nel volume di GP delle funzionalità realizzate indipendentemente dall'entità del cambiamento, non sarà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo;
- nel caso di requisiti cancellati in corso di progetto, verranno riconosciuti i GP ottenuti utilizzando la seguente formula:

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

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione secondo la tabella riportata nel paragrafo precedente.

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

5.3.2 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Consip conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e

⁸ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di sviluppo a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di sviluppo.



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 5 e determinato nel contratto.

Si precisa che, relativamente alla documentazione prodotta, Consip emetterà un rilievo ogni qualvolta il contenuto della documentazione sia tale da impedirne l'approvazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: totale mancanza della trattazione di un argomento previsto, non rispetto dei requisiti concordati in fase di definizione dell'intervento, ecc.).

Si precisa che ogni volta si rilevi il mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta, Consip procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura.

I rilievi possono venire emessi dal responsabile del contratto Consip, dai responsabili di progetto e/o di servizio Consip e/o da strutture Consip preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura, e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo che sarà anche pubblicata sul Portale DePF Consip.

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 a Consip un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro **5 giorni lavorativi** dall'emissione della nota di rilievo.

5.3.3 Pianificazione e Consuntivazione

5.3.3.1 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 es.: installazione delle postazioni a carico del Fornitore, strumenti del personale in reperibilità, messa a disposizione dello strumento per la condivisione di tutte le informazioni necessarie per ottimizzare il servizio di Gestione applicativa, presentazione dei curricula, ecc.).

5.3.3.2 Piano di Lavoro Generale

Ad inizio fornitura, dovrà essere predisposto dal Fornitore il Piano di Lavoro Generale. Il Piano sarà composto da tre documenti: il primo conterrà le informazioni globali della fornitura, mentre ciascuno degli altri due quelle relative alla singola Amministrazione (MEF e Corte dei conti).

Ciascun documento sarà costituito da due sezioni:

1. Piani di Lavoro
2. Consuntivo attività



Tale piano dovrà essere costantemente aggiornato dal Fornitore per tutta la durata della Fornitura.

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 del piano dovrà essere prodotta dal Fornitore e approvata da Consip:

- 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 con le modalità previste in funzione delle tipologie di fornitura, sotto forma di verbale o di lettera di approvazione. Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con Consip ogni eventuale **riplanificazione** delle attività, aggiornando e riconsegnando a Consip il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

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

Nel Piano di Lavoro degli Obiettivi, 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.

Nel Piano di lavoro per i servizi di Gestione applicativa e basi dati e Supporto specialistico, dovranno essere indicate le attività previste, in particolare: Prodotti Servizio, Piccoli Interventi, esecuzione preventiva di procedure legate al calendario amministrativo o di procedure particolarmente critiche, affiancamento agli utenti ed in generale qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse. 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.

Per tutti gli Obiettivi e 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 ed in corso, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

Consuntivo attività

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



5.3.3.3 Stato Avanzamento Lavori

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

5.3.4 Gestione dell'avvicendamento contrattuale

5.3.4.1 Addestramento ad Inizio Fornitura

A partire dalla data di stipula del contratto, il Fornitore può richiedere a Consip di usufruire di addestramento per un **periodo massimo di 2 mesi** per Amministrazione (Corte dei conti e MEF), 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 Consip, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. Consip garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia di Consip stessa che di terzi da essa designati.

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

5.3.5 Comunicazione Formale

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione dell'opportuno referente Consip (responsabile di contratto, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.) e pubblicata sul Portale DePF Consip 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. 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 variazioni/evoluzioni derivanti dall'introduzione di diversi strumenti automatici a supporto o a seguito di accordi specifici stabiliti in sede di esecuzione del contratto.

5.3.6 Incontri periodici

Nel corso delle attività progettuali sono previsti incontri, con Consip per la verifica dello stato di avanzamento ed eventuali criticità descritte nel Piano di Lavoro.



A tali incontri potrà partecipare anche l'Amministrazione.

5.4 Gestione della configurazione

Attualmente la Gestione della Configurazione viene attuata in maniera diversa sui due sistemi oggetto della fornitura.

5.4.1 Gestione della Configurazione del SIAP-MEF

La gestione della Configurazione oggi avviene tramite la compilazione di un “Giornale della Configurazione” condiviso tra Consip e il Fornitore.

In Appendice 6 sono riportate le attuali modalità di gestione della configurazione del sistema SIAP-MEF.

5.4.2 Gestione della Configurazione del SIAP*-Cdc

La gestione della Configurazione del SIAP*Cdc oggi avviene tramite lo strumento CMA 2.0, i cui ambienti e modalità di utilizzo sono dettagliati in Appendice 3.

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 applicativi e basi dati.

Il Fornitore, nel caso in cui venga introdotto uno strumento automatizzato nelle aree applicative nelle quali non ne sia stato ancora adottato uno, dovrà garantire la prima alimentazione del repository per tutte le componenti software costituenti il sistema, senza alcun onere aggiuntivo per Consip. Tale attività dovrà essere esplicitata nel piano di subentro per il software già esistente e dovrà essere garantita per tutto il software nuovo sviluppato nel corso della fornitura.

Consip si riserva di modificare le attuali modalità e/o di introdurre nuovi strumenti per la gestione della configurazione. In questo caso il Fornitore deve garantire il corretto trasferimento dei dati verso il nuovo strumento senza alcun onere aggiuntivo per Consip.

Nel caso di applicazioni che richiedano procedure di compilazione e/o deploy su ambienti esecutivi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: sistemi su piattaforma J2EE, sistemi con componenti Java, ecc.) il Fornitore, ad inizio e nel corso della fornitura, dovrà produrre le procedure di compilazione e distribuzione in accordo con i prodotti ed i compilatori presenti sul sistema CMA e garantirne la loro manutenzione.



5.5 Prodotti della fornitura (Servizi)

5.5.1 Elenco dei Prodotti

L'Appendice 7 contiene i prodotti di fornitura più frequenti, per ciascuno dei quali è definito lo standard di formato e di contenuto.

Per le attività svolte in modalità progettuale tali prodotti, oltre ad eventuali altri non riportati in Appendice 7, rientrano comunque in una delle tipologie riportate nella tabella che segue, e sono adottati o meno all'interno di un ciclo di sviluppo (ad eccezione del ciclo a fase unica che non prevede rilascio di documentazione intermedia), come di seguito indicato:

	Ciclo completo	Ciclo ridotto o breve
Documentazione di progetto		
Piano di lavoro dell'Obiettivo	Si	Si
Piano della qualità dell'Obiettivo	Eventuale	Eventuale
Specifiche requisiti	Eventuale	Eventuale
Specifiche dell'intervento	Non Applicabile	Si
Specifiche funzionali	Si	Non Applicabile
Prototipo	Eventuale	Non Applicabile
Piano di test, casi di test ed esiti	Si	Si
Oggetti software		
Codice sistema applicativo	Si	Si
Software di corredo al sistema applicativo	Si	Si
Codice di test e collaudo	Si	Si
Documentazione di corredo al sistema applicativo		
Documentazione utente	Si	Si
Registro di configurazione	Si	Si
Disegno funzioni e dati	Si	Eventuale
Manuale di set-up	Si	Si
Lista Oggetti Software	Si	Si
Manuale di gestione	Si	Si
Conteggio PF	Si	Si

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. 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.



Consip si riserva di aggiornare il formalismo attuale e il contenuto dei prodotti descritti nell'Appendice 7, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura.

Verranno concordate di volta in volta le modalità di adozione dei nuovi standard, per gli Obiettivi in corso e per quelli a venire, nei casi in cui l'aggiornamento comporti un particolare onere per il Fornitore.

In assenza di standard Consip, il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della Qualità Generale un proprio modello sottoposto ad approvazione Consip.

Documentazione specifica di progetto - documento di SET-UP

Oltre ai prodotti sopra citati, è previsto anche un ulteriore prodotto denominato "Documento di Set-up", di seguito descritto.

La Fase di Realizzazione nell'implementazione del pacchetto Oracle HRMS prevede due attività principali:

- **parametrizzazione**, ossia valorizzazione dei parametri che il sistema propone di "default" attraverso la valorizzazione dei quali si "configura" il sistema adattandolo ad uno specifico contesto;
- **personalizzazione**, ossia definizione di tutti gli oggetti (maschere, report, tabelle di DB, ecc.) la cui creazione è necessaria per il contesto in esame, ma che non sono forniti di default dal sistema.

Il prodotto della fase di parametrizzazione è un documento, denominato "Documento di Set-up", nel quale vengono riportati tutti i valori associati ai parametri di configurazione del sistema, in modo da rappresentare l'attività di impostazione effettuata sul sistema.

Tale documento è costituito pertanto da una serie di tabelle configurate (nelle loro colonne) come le maschere di impostazione parametri: le valorizzazioni delle righe di tali tabelle rappresentano il "settaggio" effettuato nel corso dell'attività di set-up nelle maschere dell'applicativo.

Attraverso tale strumento è possibile pertanto ripristinare in qualsiasi momento una configurazione "valida" del sistema e verificare quali impostazioni sono state modificate rispetto alla definizione iniziale.

5.5.2 Modalità di consegna dei prodotti

5.5.2.1 Oggetti Software

Per il software sviluppato sugli ambienti del Fornitore, la consegna dei prodotti avverrà tramite la richiesta di sottomissione dei relativi job di trasferimento negli ambienti target definiti, comunque accompagnati da comunicazione formale (es. lettera di consegna) corredata dalla documentazione prevista e attenendosi alle regole stabilite per la gestione degli oggetti in configurazione. Dove utilizzato, il trasferimento avverrà tramite il Configuration Management Applicativo C.M.A..

Per il software sviluppato sugli ambienti non collegati all'Amministrazione, la normale modalità di consegna è tramite supporto magnetico (dischetto, CD, disk driver rimovibile



ecc.), sempre accompagnati da comunicazione formale corredata dalla documentazione prevista, consegnata secondo quanto previsto nel successivo par.5.5.2.2.

Consip si riserva di chiedere, in entrambi i casi, la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/ottico.

La Consip 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 a Consip per la gestione della configurazione.

Per quanto concerne il software di test ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc.), il Fornitore è tenuto alla loro consegna secondo quanto previsto in Appendice 7 ed a rilasciare gli oggetti negli ambienti per il collaudo e la certificazione messi a disposizione da Consip secondo le modalità da definire con il capo progetto Consip che verranno descritte nel documento “piano di test”.

Per le modalità di utilizzo degli strumenti aziendali Consip si rimanda all'Appendice 3.

5.5.2.2 Consegna di documentazione

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

La documentazione dovrà essere consegnata in formato nativo (doc, xls, ppt, mpp, odf, ecc.) eventualmente firmata digitalmente e dovrà essere accompagnata da lettera di trasmissione ufficiale.

La consegna cartacea della lettera di trasmissione può essere sostituita dall'invio della lettera medesima firmata digitalmente all'indirizzo di posta elettronica certificata della segreteria Consip che verrà comunicato dal Committente al Fornitore in fase di stipula.

In entrambi i casi, la lettera di trasmissione dovrà contenere l'elenco della documentazione consegnata (codice, titolo documento, 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.

Consip e l'Amministrazione si riservano di definire diverse modalità di consegna della documentazione, anche accedendo in via telematica ad apposite applicazioni messe a disposizione presso Consip e/o presso l'Amministrazione o via web.

Le modalità di utilizzo del Portale DePF Consip sono descritte in Appendice 3.



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 Consip di riferimento, dovranno essere redatti impiegando il carattere eco-font (*Spranq eco sans*).

5.5.2.3 Assenza di Virus

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

5.5.3 Vincoli temporali sulle consegne

5.5.3.1 Piani della Qualità

Il **Piano della Qualità Generale** dovrà essere consegnato entro **30 giorni solari** dalla data di stipula del contratto. Gli eventuali Piani della Qualità specifici per singolo Obiettivo dovranno essere consegnati in fase di Definizione.

Nel caso in cui Consip formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani della Qualità sia Generale che di Obiettivo, i documenti aggiornati dovranno essere consegnati entro **5 giorni lavorativi** dalla formalizzazione dei rilievi. Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del documento definitivo per l'approvazione entro **20 giorni lavorativi** dalla prima formalizzazione di rilievo, al netto dei tempi necessari alla Consip.

5.5.3.2 Piano di subentro

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

5.5.3.3 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. 5.3.3.2 tutti i Piani di lavoro dei singoli servizi (aggiornati a fronte delle ripianificazioni effettuate nel corso del mese precedente), quelli degli obiettivi di Sviluppo e MEV e la consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo e delle fasi completate per le attività svolte con modalità progettuale.

Nel caso in cui Consip formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto al Piano di lavoro generale, il documento aggiornato dovrà essere consegnato entro **3 giorni lavorativi** dalla formalizzazione dei rilievi. Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del documento definitivo per l'approvazione entro **10 giorni lavorativi** dalla prima formalizzazione di rilievo, al netto dei tempi necessari alla Consip.



Il Piano di lavoro del singolo Obiettivo dovrà essere consegnato, per le attività svolte in modalità progettuale, entro la fase di Definizione, il cui termine sarà definito all'atto dell'attivazione dell'obiettivo stesso o secondo quanto previsto dal ciclo di vita adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo; dovrà contenere, in fase di Definizione, l'indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare sull'Obiettivo con riferimento ai curriculum vitae (CV) consegnati, alla figura professionale, alla % stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro che dovrà essere approvato da Consip 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 ad un qualsiasi piano di lavoro dovrà 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 Consip, dovrà essere riconsegnato da parte del Fornitore entro **5 giorni lavorativi** dalla comunicazione di Consip.

5.5.3.4 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, che dovranno essere consegnati almeno **5 (cinque) 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 (cinque) 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 (cinque) 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 (tre) giorni lavorativi**.

5.5.3.5 Rapporto Livelli di Servizio

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

5.5.3.6 Utilizzo Portale DePF Consip

Il Fornitore è tenuto a consegnare i prodotti di fase e tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale DePF Consip.

Le modalità di utilizzo di tale Portale sono descritte in Appendice 3.

5.5.4 Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo

5.5.4.1 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.

5.5.4.2 Nuove applicazioni

La manutenzione relativa ad applicazioni completamente ristrutturate all'interno della fornitura, comporta la redazione e l'aggiornamento di tutta la documentazione a corredo e non solamente dei documenti citati sopra.

5.5.4.3 Modalità di aggiornamento

La documentazione prodotta secondo quanto previsto nel paragrafo 5.5 dovrà essere riconsegnata aggiornata a livello di intero documento, applicazione, area, e non per le



sole parti variate in conseguenza del singolo Obiettivo, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

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

5.5.5 Inventario Applicativo in Punti Funzione

Ogni intervento sul parco applicativo, qualora generi una modifica alla dimensione in Punti Funzione della baseline presente nell'Inventario Applicativo, deve prevedere al suo termine l'aggiornamento della baseline stessa secondo le modalità descritte per l'alimentazione dello strumento applicativo INFAP (vedi Appendice 3).

5.6 Assicurazione Qualità

5.6.1 Piano della Qualità Generale

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, conforme ai requisiti applicabili della ISO 9001, sarà redatto dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 6, recependo quanto proposto ed offerto nel Piano della Qualità preliminare.

Il Piano della Qualità Generale dovrà basarsi come nucleo base di riferimento sugli indicatori di qualità specifici per la fornitura dettagliati all'Appendice 5; nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori aggiuntivi rispetto a quelli elencati, o valori soglia migliorativi, tale nuovo profilo di qualità potrà essere assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità (Generale e/o dell'Obiettivo), a discrezione di Consip.

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

Le eventuali deroghe al Piano della Qualità Generale possono riguardare anche una diminuzione o un innalzamento dei valori soglia di specifici indicatori, che potranno essere variati nell'interesse dell'Amministrazione e dovranno essere comunque concordati con Consip. Tali deroghe potranno essere applicate ad esempio nei casi in cui la pianificazione degli Obiettivi si discosti sensibilmente dal tempo ottimale di sviluppo.

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 costituiranno il riferimento anche per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

In relazione agli indicatori relativi alla qualità del software si chiede al fornitore l'utilizzo di un adeguato strumento per il calcolo di tali indicatori.

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

Si precisa che, in assenza di standard Consip, il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della Qualità Generale un proprio modello sottoposto ad approvazione Consip.

Il Piano della Qualità Generale ed i Piani della Qualità Obiettivo saranno sottoposti all'approvazione di Consip.

5.6.2 Rapporto Livelli di Servizio

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

Il Rapporto Livelli di Servizio dovrà essere redatto dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nel Piano della Qualità Generale e nei Piani della Qualità Obiettivo secondo lo schema esposto nell'Appendice 7.

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

5.6.3 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.

L'applicazione oggetto della presente fornitura è collocata nella **classe di rischio B**.



5.7 Trasferimento di Know How

Nel corso dell'esecuzione del contratto, in maggior misura negli **ultimi 2 mesi** di esecuzione delle attività contrattuali - e fermo restando il successivo periodo di 6 mesi relativi alle sole attività di Manutenzione su chiamata - il Fornitore dovrà, su richiesta Consip, trasferire a personale Consip, o a terzi da essa designati, il know how sulle attività condotte al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Tale attività dovrà essere svolta secondo un programma formativo che preveda, ad esempio, docenze, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc. su funzioni, disegno, codice e documentazione del sistema per l'Amministrazione del Personale MEF, utilizzando anche gli strumenti di videocomunicazione e desktop sharing.

L'attività di trasferimento di know how, rientrando nel servizio di Supporto Specialistico, richiede l'attivazione di un obiettivo ad hoc su richiesta Consip e potrà essere attivata sia durante la fornitura sia al termine della stessa. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente ad una o più applicazioni.

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) a Consip o a terzi da essa designati nei tempi fissati da Consip e comunque non superiori a 2 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.

Nell'ambito di tale programma, il Fornitore dovrà, se richiesto, ospitare il personale indicato da Consip in affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione condotta dal fornitore uscente, senza peraltro che questi abbia la possibilità di eseguire direttamente le attività (training on the job); la responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore.

Le modalità di erogazione e la relativa pianificazione del trasferimento di know how dovranno essere concordate con Consip, anche sulla base delle eventuali proposte che il Fornitore farà in sede di offerta. A parte l'ospitalità in affiancamento dovuta dal Fornitore della gara in oggetto al fornitore subentrante, le altre attività concordate e pianificate saranno remunerate, a consumo, all'atto dell'avvenuta prestazione (prodotto/servizio). Il piano di lavoro suindicato andrà approvato in fase di presentazione e verificato in corso d'opera per valutare l'efficacia del trasferimento di know-how effettuato comprovato attraverso un verbale congiunto redatto a fine attività.

Si precisa che il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato da Consip qualora i servizi oggetto del trasferimento di know-how siano espletati presso le sedi del Fornitore stesso.



5.8 Manutenzione su chiamata

Nel corso dei 6 mesi di vigenza contrattuale successivi al termine dell'erogazione di tutti i servizi, il Fornitore dovrà, su richiesta Consip, fornire un supporto su chiamata, fino ad un massimo di 50 giorni persona, per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti o per ulteriori approfondimenti sul software rilasciato.

La modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale servizio dovranno essere concordate con Consip, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. Consip garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia di Consip stessa che di terzi da essa designati. L'attività sarà remunerata, a consumo, all'atto dell'avvenuta prestazione. Il personale che verrà impiegato dovrà avere piena conoscenza e competenza sull'argomento oggetto dell'intervento, che verrà comunicato da Consip all'atto dell'attivazione della chiamata. La remunerazione avverrà da parte di Consip solo se l'intervento sarà giudicato da Consip/Amministrazione efficace ed esauritivo. In caso contrario potrà essere richiesto un nuovo intervento che dovrà essere effettuato da personale maggiormente skillato sull'argomento.

5.9 Garanzia

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

Si precisa che, qualora venissero riscontrati difetti durante il periodo di erogazione dei servizi, ovvero nei primi 36 (trentasei) mesi di fornitura, 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,

nel rispetto delle modalità definite per il servizio di Manutenzione correttiva secondo la tempistica descritta al paragrafo 5.2.2.2..

Durante il periodo di garanzia, ovvero i 12 (dodici) mesi successivi ai primi 3 (tre) anni di fornitura, il Fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti sul software rilasciato al termine dei primi 36 (trentasei) mesi di contratto sviluppato e/o modificato nell'intero periodo contrattuale, non oggetto di interventi di variazione del codice da parte del Fornitore subentrato, con gli stessi livelli di servizio previsti per la Manutenzione correttiva.



6 DIREZIONE LAVORI

6.1 Modalità di approvazione dei Prodotti

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica interromperà il termine per l'approvazione.

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.

Esso dovrà essere concordato con i responsabili Consip, recependo le eventuali osservazioni che saranno comunicate in maniera formale. 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 5.5.3 ed alle norme contrattuali.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001 non risolva le osservazioni notificate da Consip, questa 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

Consip dovrà approvare tutti i Piani di lavoro di cui al paragrafo 5.3.3. 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 a Consip il relativo Piano di Lavoro secondo i vincoli temporali di cui al paragrafo 5.5.3. I Piani di lavoro così aggiornati dovranno essere approvati da Consip 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 da Consip, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

6.1.3 Rapporto Livelli di Servizio

Consip si riserva **20 giorni lavorativi** dalla consegna per l'approvazione del Rapporto Livelli di Servizio. Non è prevista approvazione per tacito assenso.



Esso dovrà essere concordato con i responsabili Consip, recependo le eventuali osservazioni che saranno comunicate in maniera formale. 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, Consip si riserva almeno **10 giorni lavorativi** (5 nel caso di ciclo ridotto o breve) dalla consegna. L'approvazione sarà effettuata attraverso comunicazione formale. Non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

In caso di approvazione anche da parte degli utenti dell'Amministrazione, Consip si riserva almeno **20 giorni lavorativi** (10 nel caso di ciclo ridotto).

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

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.

Per i rapporti sugli indicatori di qualità, qualora siano riscontrate anomalie, si procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura.

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 a Consip per la valutazione i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, secondo il template di Curriculum previsto nell'Appendice 9 del presente capitolato.

Devono essere presentati almeno due CV per ogni figura professionale richiesta da impiegare nel servizio di Gestione applicativa, per le figure di capo progetto impiegate in tutti i servizi previsti ed eventualmente per altre figure che Consip si riserva di richiedere.

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

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



6.3 Indici di prestazione

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

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

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

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

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

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

6.4 Monitoraggio

Consip si riserva di procedere al monitoraggio previsto dall'art. 13 comma 2 del D.Lgs. 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 a Consip tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati (es. il Portale DePF Consip).

La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla Consip o da soggetto da essa incaricato. Il Fornitore si impegna a inviare alla Consip 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 eventuali 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 UNI EN ISO 19011:2003.

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



7 COLLAUDI

Come specificato nella tabella che collega fasi, attori e cicli di vita, per la fase progettuale di Collaudo l'attore responsabile è Consip o terzi da essa delegati.

Il collaudo sarà svolto nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del Fornitore. La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni, criticità dell'intervento, disponibilità del personale Consip/Amministrazione coinvolto nel collaudo.

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

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.

La fase di preparazione dell'ambiente di collaudo è determinante per la corretta esecuzione del collaudo stesso. A tal fine, il Fornitore dovrà collaborare con le strutture tecniche 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 a Consip o a persone da essa 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 2.4.

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

Costituisce inoltre parte integrante di ogni intervento progettuale l'esecuzione di test di certificazione, effettuati presso il Laboratorio di certificazione, a garanzia dell'aderenza agli standard, della compatibilità alle piattaforme di riferimento delle postazioni utente, della compatibilità con le altre applicazioni che condividono la stessa rete e lo stesso parco client.

All'interno di ogni fase, ed in particolare nell'ambito della fase di "Realizzazione", devono essere svolte dal Fornitore, se possibile tramite strumenti automatici, 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.

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 di Consip anche senza l'utilizzo dello strumento specifico.

All'atto dell'accettazione della fornitura, in caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto e sottoscritto da Consip il verbale di collaudo ed accettazione, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.



La presenza di anomalie che, a giudizio di Consip, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo provocherà la sospensione del collaudo stesso comunicata formalmente al Fornitore da Consip. La suddetta sospensione potrebbe comportare il mancato rispetto della data prevista di fine collaudo, per cause imputabili al Fornitore, e quindi l'applicazione della penale prevista contrattualmente. Il termine della sospensione del collaudo decorrerà dalla data di consegna della versione corretta dei prodotti, comunicata formalmente dal Fornitore.

Nell'Appendice 4 sono contenuti gli standard Consip da utilizzare anche per il collaudo.

Nell'Appendice 7 sono descritti i contenuti di tutti i prodotti da utilizzare anche nella 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 interfunkzionale (di ok, di warning o di errore);
- i casi di test devono essere tipicamente di natura applicativa.

I casi di test riusati sono conteggiati tante volte per quante volte sono usati. I livelli di copertura sui casi di test si intendono come valore medio dell'Obiettivo.

7.2 Codice di test e collaudo

A richiesta Consip, il codice di test e collaudo (casi di test, script, setup dati di prova ecc.) relativo agli Obiettivi di realizzazione, dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e riusato 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 test perciò sarà composto di una prima parte di cleaning o setup 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 setup potrà essere realizzata in forma autonoma e comune per essere usata da più di un test.

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.

7.4 Test di non regressione

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.

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.

7.5 Precollaudo sul prototipo

Nel caso di processi particolarmente critici e ad alta diffusione potrà essere richiesto di effettuare una attività di precollaudo 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 5.

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

Si precisa che il mancato rispetto del valore di soglia degli indicatori aggiuntivi proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati da Consip, comporterà l'emissione di una lettera di rilievo.

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità relativi al servizio di Gestione applicativa 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 da Consip.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report (annuali, semestrali e al termine dell'obiettivo), da pubblicare sul Portale DePF di Consip.

8.1 Revisione degli indicatori di qualità

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

Consip 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 Consip e/o per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

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/o all'Amministrazione attraverso il Portale DePF di supporto al governo della fornitura per l'intera validità del contratto.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione dei Sistemi Informativi per l'Amministrazione del Personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei conti

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire la base dati di dettaglio in formato Microsoft Access o Excel, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico.