

**Classificazione del documento: Consip Public**

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER LA FORNITURA DI

SOTTOSCRIZIONI SOFTWARE E SERVIZI PROFESSIONALI LIFERAY PER SOGEI S.P.A. - ID 2109

APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO –

PROFILI PROFESSIONALI, SLA E INDICATORI DI QUALITÀ



## INDICE

<b>1. DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI</b>	<b>3</b>
1.1. Architetto	4
1.2. Senior Developer	6
1.3. Junior Developer	7
1.4. Consulente Liferay	8
1.5. Livelli di servizio migliorativi del servizio di manutenzione correttiva	9
1.6 Indicatori di Qualità	10
IQG01 - Personale inadeguato	10
IQG02 - Turnover del personale	11
IQG03 - Inserimento/sostituzione delle risorse	12
IQG04 - Slittamento delle scadenze contrattuali	13



## **1. DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI**

Le figure professionali proposte per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno rispettare i profili di seguito descritti.

Rimane fermo l'obbligo per il Fornitore ad erogare i servizi richiesti anche a fronte di variazioni del contesto tecnologico avvenute in corso d'opera. Pertanto, le competenze e conoscenze tecniche delle figure che seguono non sono da considerarsi esaustive delle esigenze della fornitura, in quanto la Committente potrà richiedere ulteriori competenze specifiche in relazione ad evoluzioni dei prodotti, sistemi e metodologie.



## 1.1. Architetto

L'Architetto è uno specialista in grado di stabilire le strutture fondamentali del sistema in un'ottica cross-platform di collegamento di elementi esterni con la piattaforma Liferay, definendo le caratteristiche essenziali della progettazione, i livelli di servizio e gli elementi che definiscono il quadro di riferimento di tutto ciò che costituisce la soluzione nel suo insieme. In particolare, possiede complessivamente le conoscenze descritte di seguito.

Ambito operativo	Conoscenze specifiche
Portal Administrator	<ul style="list-style-type: none"><li>- Navigazione del portale</li><li>- Amministrare gli utenti con Liferay</li><li>- Organizzazioni e Gruppi di utenti</li><li>- Funzionamento del sistema di permessi di Liferay out of the box</li><li>- Applicazione dei permessi agli utenti attraverso i Ruoli ed i team</li><li>- Amministrare la creazione e la visualizzazione di basic content attraverso i siti.</li><li>- Amministrare pagine e siti</li><li>- Creazione ed utilizzo di siti e Template di pagina</li><li>- Conoscenza dei differenti tipi di contenuti in Liferay</li><li>- Amministrare documenti e media</li><li>- Utilizzo di Liferay come portale di collaboration</li><li>- Correlare i contenuti attraverso l'Asset Framework</li><li>- Estendere le informazioni di default con i Custom Fields</li><li>- Utilizzo del Workflow in Liferay</li><li>- Utilizzo dei Dynamic Data Lists per richiamare le informazioni</li><li>- Architettura dei Temi</li><li>- Applicare HTML, CSS e JavaScript</li><li>- Impostazione dei Temi e Schemi di colori Opzioni</li><li>- Utilizzo di Velocity in un tema Liferay</li><li>- Utilizzo di SASS e Compass</li><li>- Utilizzo degli "Aspects" di AlloyUI nei temi custom</li><li>- Sviluppare un Layout Template</li><li>- Responsive Design</li><li>- Creazione di un Site Template all'interno di un tema</li><li>- Amministrazione di Contenuti</li><li>- Utilizzo dei Metadati per correlare i contenuti</li><li>- Creare definizioni di Workflow in Liferay</li><li>- Utilizzo dei Content Templates</li><li>- Utilizzo di AlloyUI nei contenuti</li><li>- Ambiente di Staging per la pubblicazione di siti</li></ul>



Ambito operativo	Conoscenze specifiche
Developer	<ul style="list-style-type: none"><li>- Java standard portlets</li><li>- Sviluppare portlets in Liferay Plugins SDK</li><li>- Architettura a servizi in Liferay</li><li>- Uso di Service Builder per generare un service layer robusto</li><li>- Creare complesse portlet Application, con input dell'utente, persistenza, feedback e localizzazione</li><li>- Personalizzare il portale attraverso gli hook</li><li>- Creare nuovi temi e funzioni</li><li>- Estendere il portale con un Ext plugin</li><li>- Conoscenza delle best practices di sviluppo</li><li>- Uso di Liferay Developer Studio</li><li>- Fare deploy di progetti in una istanza di Liferay</li><li>- Attivazione delle relazioni fra utenti con le Social API</li><li>- Estensione dell'Asset Framework</li><li>- Portare oggetti custom nel workflow</li><li>- Rendere ricercabili oggetti custom</li><li>- Costruire query SQL custom con i servizi del Service Builder</li><li>- Utilizzo del Service Builder per connettersi ad altri databases</li><li>- Export dei dati in formato LAR</li><li>- Ambiente di stage</li></ul>
System Developer	<ul style="list-style-type: none"><li>- Installare Liferay da un bundle</li><li>- Installare Liferay su un application server già esistente</li><li>- Configurare Liferay attraverso le properties</li><li>- Connettere Liferay a database esterni e a Mail Servers</li><li>- Configurare Liferay in un ambiente di cluster</li><li>- Integrare repository di documenti</li><li>- Fornire la preview di documenti, la conversione e inline audio/video</li><li>- Utilizzo del patching tool</li><li>- Tuning ed installazione con particolare attenzione alle performance</li><li>- Fare un back up di un'installazione di Liferay</li><li>- Aggiornamento di Liferay</li><li>- Capacità di problem solving</li></ul>



## 1.2. Senior Developer

Il Senior Developer è uno specialista della piattaforma Liferay in grado di partecipare alla pianificazione, alla implementazione di prototipi, alla definizione di fattibilità, fornendo consulenza applicativa e di sviluppo in funzione dei processi aziendali ed alle problematiche applicative da realizzare. Coordina e supporta le attività di messa in esercizio del sistema. In particolare, possiede complessivamente le conoscenze descritte di seguito.

Ambito operativo	Conoscenze specifiche
Portal Administrator	<ul style="list-style-type: none"><li>- Navigazione del portale</li><li>- Amministrare gli utenti con Liferay</li><li>- Organizzazioni e Gruppi di utenti</li><li>- Funzionamento del sistema di permessi di Liferay out of the box</li><li>- Applicazione dei permessi agli utenti attraverso i Ruoli ed i team</li><li>- Amministrare la creazione e la visualizzazione di basic content attraverso i siti</li><li>- Amministrare pagine e siti</li><li>- Creazione ed utilizzo di siti e Template di pagina.</li><li>- Conoscenza dei differenti tipi di contenuti in Liferay</li><li>- Amministrare documenti e media</li><li>- Utilizzo di Liferay come portale di collaboration</li><li>- Correlare i contenuti attraverso l'Asset Framework</li><li>- Estendere le informazioni di default con i Custom Fields</li><li>- Utilizzo del Workflow in Liferay</li><li>- Utilizzo dei Dynamic Data Lists per richiamare le informazioni</li></ul>
Developer	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ottima conoscenza di strumenti Eclipse, Struts, Hibernate, Spring</li><li>- Java standard portlets</li><li>- Sviluppare portlets in Liferay Plugins SDK</li><li>- Architettura a servizi in Liferay</li><li>- Uso di Service Builder per generare un service layer robusto</li><li>- Creare complesse portlet Application, con input dell'utente, persistenza, feedback e localizzazione</li><li>- Personalizzare il portale attraverso gli hook</li><li>- Creare nuovi temi e funzioni</li><li>- Estendere il portale con un Ext plugin</li><li>- Conoscenza delle best practices di sviluppo</li><li>- Uso di Liferay Developer Studio</li><li>- Fare deploy di progetti in una istanza di Liferay</li></ul>



Ambito operativo	Conoscenze specifiche
System Developer	<ul style="list-style-type: none"><li>- Installare Liferay da un bundle</li><li>- Installare Liferay su un application server già esistente</li><li>- Configurare Liferay attraverso le properties</li><li>- Connettere Liferay a database esterni e a Mail Servers</li><li>- Configurare Liferay in un ambiente di cluster</li><li>- Integrare repository di documenti.</li><li>- Fornire la preview di documenti, la conversione e inline audio/video</li><li>- Utilizzo del patching tool</li><li>- Capacità di problem solving</li></ul>

### 1.3. Junior Developer

Il Junior Developer è uno specialista della piattaforma Liferay in grado di collaborare alla progettazione di prototipi, alla risoluzione dei problemi, fornendo supporto e consulenza applicativa per le problematiche applicative aperte. Collabora proattivamente con le strutture di supporto per la risoluzione dei problemi e per l'accesso alle informazioni e alla documentazione di Liferay. Conosce gli strumenti per il monitoraggio e la reportistica dei problemi aperti.

Supporta le attività di messa in esercizio del sistema.

In particolare, possiede complessivamente le conoscenze descritte di seguito.

Ambito operativo	Conoscenze specifiche
Portal Administrator	<ul style="list-style-type: none"><li>- Navigazione del portale</li><li>- Amministrare gli utenti con Liferay</li><li>- Organizzazioni e Gruppi di utenti</li><li>- Funzionamento del sistema di permessi di Liferay out of the box</li><li>- Applicazione dei permessi agli utenti attraverso i Ruoli ed i team</li><li>- Amministrare la creazione e la visualizzazione di basic content attraverso i siti.</li><li>- Amministrare pagine e siti</li><li>- Creazione ed utilizzo di siti e Template di pagina.</li><li>- Conoscenza dei differenti tipi di contenuti in Liferay</li><li>- Amministrare documenti e media.</li><li>- Utilizzo di Liferay come portale di collaboration</li></ul>



Ambito operativo	Conoscenze specifiche
Developer	<ul style="list-style-type: none"><li>- Java standard portlets</li><li>- Architettura a servizi in Liferay</li><li>- Uso di Service Builder per generare un service layer robusto</li><li>- Creare portlet Application semplici</li><li>- Personalizzare il portale attraverso gli hook</li><li>- Personalizzare nuovi temi e funzioni</li><li>- Uso di Liferay Developer Studio</li><li>- Buona conoscenza della piattaforma Liferay</li><li>- Buona conoscenza nella progettazione e nello sviluppo di applicazioni Java J2EE</li><li>- Competenza nello sviluppo di portlet</li><li>- Competenze html, css, javascript, xml</li></ul>
System Developer	<ul style="list-style-type: none"><li>- Configurare Liferay attraverso le properties</li><li>- Integrare repository di documenti</li><li>- Fornire la preview di documenti, la conversione e inline audio/video</li><li>- Utilizzo del patching tool</li><li>- Capacità di problem solving</li></ul>

#### 1.4. Consulente Liferay

Il Consulente Liferay è uno specialista della piattaforma Liferay con profilo professionale pari almeno a quello del Senior Developer, che in più dovrà possedere le seguenti caratteristiche peculiari:

- accesso diretto alle informazioni disponibili presso i centri di ingegneria/sviluppo di prodotto Liferay DXP;
- accesso diretto alle informazioni disponibili presso i centri di supporto Liferay;
- accesso diretto alle informazioni disponibili presso i team di product management di Liferay e conseguentemente alla ultima roadmap di prodotto.



## 1.5 Livelli di servizio migliorativi del servizio di manutenzione correttiva

I livelli di servizio previsti per il servizio di manutenzione correttiva sono quelli elencati al § 5.3 livelli di Servizio del Capitolato tecnico.

Tali livelli vanno considerati come requisiti minimi perché l'erogazione della fornitura possa essere considerata correttamente effettuata.

Di seguito vengono indicati i livelli di servizio migliorativi che i concorrenti possono proporre in sede di offerta.

### Tempi massimi migliorativo di presa in carico

<b>Tempo massimo di presa in carico</b>	<b>Entro 2 ore sia per segnalazioni telefoniche sia per segnalazioni via web</b>
<b>Tempo massimo di presa in carico per richieste di emergenza</b>	<b>Entro 1 ora dalla segnalazione telefonica</b>

### Tempi massimi di risoluzione migliorativi

gravità	soluzione temporanea	soluzione definitiva
<b>1</b>	Entro 3 giorni lavorativi	Entro 10 giorni lavorativi
<b>2</b>	Entro 4 giorni lavorativi	Entro 15 giorni lavorativi
<b>3</b>	Entro 6 giorni lavorativi	Entro 25 giorni lavorativi

## 1.6 Indicatori di Qualità

Di seguito vengono descritti gli indicatori di qualità utilizzati per il controllo del rispetto dei livelli di servizio minimi della fornitura.

### IQG01 - Personale inadeguato

L'indicatore di qualità riguarda le risorse, impiegate nell'erogazione dei servizi della fornitura, per le quali l'Amministrazione richiede la sostituzione.

Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse di cui il Committente ha richiesto la sostituzione		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	Mail, PEC, lettere, Verbalì nonché Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi di cui è richiesta la sostituzione da parte dell'Amministrazione nel periodo di riferimento (Nrisorse_inadeg)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQG01 = Nrisorse_inadeg		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQG01 ≤ 1		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia limite		
Eccezioni	Nessuna		



## IQG02 - Turnover del personale

L'indicatore di qualità riguarda le sostituzioni operate dal Fornitore relative alle risorse impiegate per l'erogazione dei servizi della fornitura.

Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	Mail, PEC, lettere, Verbalì nonché Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente l'ultima sostituzione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (Nrisorse_sostituite)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQG02 = Nrisorse_sostituite		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQG02 $\leq$ 1		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia limite		
Eccezioni	Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dall'Amministrazione non contribuiscono al superamento del valore di soglia. Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al superamento del valore di soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con l'Amministrazione;</li><li>▪ dimissioni/licenziamenti siano opportunamente documentati</li></ul>		



### IQG03 - Inserimento/sostituzione delle risorse

L'indicatore di qualità riguarda la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse per l'erogazione dei servizi della fornitura.

Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Mail, PEC, lettere, verbali, consuntivazione, report, presenze (eventuali fogli firma)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Data Richiesta inserimento/sostituzione (Data_rich_risorsa)</li><li>Data effettiva di inserimento/sostituzione (Data_ins_risorsa)</li><li>Tempo necessario all'Amministrazione per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (Tassenso)</li><li>Numero totale di risorse inserite/sostituite nel periodo di riferimento (Tris_ins)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQG03 = \sum_{j=1}^{Tris\_ins} (ritardo\_ins_j)$ <p>Dove: <math>durata\_ins_j = Data\_ins\_risorsa_j - Data\_rich\_risorsa_j - T\_assenso</math></p>		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	$IQG03 \leq 4$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia limite		
Eccezioni	Nessuna		



## IQG04 - Slittamento delle scadenze contrattuali

L'indicatore misura la tempestività nel rispetto della pianificazione e/o nella consegna di un elaborato (a titolo esemplificativo non esaustivo, report, patch sw, sorgenti, specifiche, documenti tecnici, ecc.) prodotta in ottemperanza agli obblighi contrattuali, all'offerta tecnica o ai documenti di pianificazione approvati dall'Amministrazione.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano un elenco di scadenze da rispettare:

- consegna del Piano di Lavoro Generale;
- consegna del report previsto per il servizio di Customer Advocate Specialist;
- consegna del rapporto sugli indicatori di Qualità;
- consegna di file di configurazione, sorgenti o componenti software;
- consegna del Report Attività e risorse;

L'indicatore si applica anche qualsiasi scadenza che non è oggetto di misurazione di dettaglio attraverso gli Indicatori di qualità riportati nel seguito del presente documento.

Si precisa che:

- per la consegna dei deliverable la data di riferimento è la data di accettazione della Sogei e/o dell'Amministrazione e si considera nulla ove avvenga in modalità difforme da quanto previsto nel Capitolato tecnico;
- il primo periodo di riferimento per il calcolo dell'indicatore decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Documentazione di pianificazione, lettere, verbali, Mail, PEC
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Data di consegna/riconsegna prevista i-esima consegna nel periodo (data_prev<sub>i</sub>)</li><li>▪ Data effettiva di consegna i-esima consegna nel periodo: (data_effi)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQG04 = \sum_{i=1}^N data\_eff_i - data\_prev_i$		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQG04 <= 2		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		