

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589

INDICE

1.	PREMESSA	4
1.1	Riferimenti normativi	6
3.	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA E DURATA.....	7
3.1	Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di software ad hoc	7
3.2	Servizio di Assistenza agli utenti	8
3.3	Servizio di Gestione applicativi e basi dati	11
3.4	Servizio Supporto Specialistico	14
3.5	Garanzia	15
4.	REQUISITI E VINCOLI DELLA FORNITURA	15
4.1	Requisiti di Qualità Della Fornitura	15
4.2	Vincoli Organizzativi	20
4.3	Attività di inizio fornitura	20
4.4	Attività durante il periodo contrattuale	21
4.5	Orario di erogazione dei servizi	27
4.6	Luogo di erogazione dei servizi ed ambienti.....	27
5.	DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA	28
5.1	Composizione dei gruppi di lavoro.....	32
6.	STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA.....	34
6.1	Soluzioni per il test.....	34
6.2	Soluzione di tracciatura degli interventi	35
6.3	Strumento per la gestione della formazione.....	35
7.	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	35
7.1	Modalità Progettuale	36
	Gestione degli Obiettivi.....	38
7.1.1.1	Stima e Attivazione Obiettivi	38
7.1.1.2	Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi.....	39
7.1.1.3	Cancellazione Obiettivi	40
7.1.1.4	Modifica dei requisiti funzionali in corso d'opera	40
7.2	Modalità Continuativa.....	41
7.2.1	Assistenza agli utenti	41
7.2.2	Gestione Applicativi e Basi Dati	43
7.3	Pianificazione e Consuntivazione	43
7.3.1.1	Stato avanzamento lavori.....	45
7.3.1.2	Addestramento ad Inizio Fornitura	45
7.4	Modalità di Consegna	45
7.4.1	Gestione della configurazione	46
7.4.2	Assenza di Virus.....	46
7.5	Vincoli Temporali	47

7.5.1	Vincoli temporali sui prodotti della fornitura	47
7.5.2	Vincoli temporali relativi all’inserimento e sostituzione delle risorse professionali	48
8.	GOVERNO DELLA FORNITURA	49
8.1	Modalità di Approvazione dei Prodotti.....	49
8.2	Collaudo tecnico funzionale degli obiettivi realizzativi	49
8.3	Accettazione/approvazione prodotti della fornitura.....	50
8.4	Verifiche di conformità	51
8.5	Azioni contrattuali.....	51
8.5.1	Rilievi.....	51
8.5.2	Indici di prestazione	52
8.5.3	Penali	52

1. PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire, unitamente alla documentazione contrattuale, i requisiti minimi relativi alla fornitura dei servizi in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati all'evoluzione, al mantenimento, alla gestione ed assistenza agli utenti del Sistema Informativo dell'Area Amministrativa del Ministero di Giustizia (in breve SIAMM).

Le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico, ivi incluse le appendici sotto richiamate, rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Ciò comporta che:

- il non rispetto in fase di offerta comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- il non rispetto in fase di esecuzione è inadempimento contrattuale.

La fornitura è articolata in un unico lotto.

Sono parti integranti del presente capitolato tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1 Contesto applicativo e infrastrutturale: contenente la descrizione delle applicazioni, delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche e degli obiettivi di evoluzione del "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" della Giustizia;
- Appendice 2 Profili Professionali: contenente i requisiti minimi delle risorse impiegate nella fornitura;
- Appendice 3 Cicli, Prodotti e strumenti a supporto: contenente la descrizione dei Cicli di vita applicabili agli obiettivi progettuali, le relative fasi, i requisiti minimi relativi ai prodotti di fase e dei prodotti di fornitura nonché della pianificazione e consuntivazione, la descrizione degli strumenti a supporto della fornitura;
- Appendice 4 Indicatori di qualità: contenente gli indicatori di qualità richiesti per la presente fornitura

Alla stipula sarà resa disponibile la documentazione relativa agli standard a cui il fornitore dovrà conformarsi (redazione documentazione di progetto, manuali per l'utilizzo degli strumenti forniti dall'Amministrazione o altro documento la cui conoscenza è necessaria e richiesta per la corretta erogazione della fornitura. e.

TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI

"SIAMM": va inteso il Sistema Informativo dell'Area Amministrativa del Ministero di Giustizia

"Amministrazione": va intesa la AMMINISTRAZIONE S.p.A.;

"Fornitore": va intesa l'Impresa aggiudicataria della fornitura.

"Amministrazione": va inteso il Ministero di Giustizia

"Capitolato": si intende il presente documento;

"Fornitura": si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore indica nella documentazione contrattuale;

“Servizi realizzativi”: Si intende tutti i servizi che producono o modificano software;

“Prodotto software”: l’insieme degli elementi software integrati, con relativi dati e documentazione prevista in tutte le fasi. Sono ricompresi in tale definizione anche i test proceduralizzati e/o automatizzati;

“Applicazione”: una qualsiasi realizzazione software (ad-hoc o prodotto di mercato) tesa a fornire un insieme di funzionalità all’Amministrazione. Solitamente una applicazione è composta da uno o più moduli software e da un database a cui l’applicazione fa riferimento;

“Obiettivo”: unità organica di lavoro in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l’obiettivo è assimilabile ad un “progetto”, la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione di specifici prodotti.

Di seguito vengono elencate le sigle usate nel presente Capitolato:

Acronimo	Significato
ARSPG	Sistema di Accertamento e Recupero Spese e Pene di Giustizia
DGSIA	Direzione Generale dei Sistemi Informativi Automatizzati del Ministero della Giustizia
FAQ	Frequently Asked Questions
MEV	Manutenzione Evolutiva di software
PF	Punti Funzione
IFPUG	International Function Point Users Group
RUAC	Responsabile unico delle attività contrattuali
SIAMM	Sistema Informativo dell’Area Amministrativa
SW	Software
SLA	Service Level Agreement - Livelli di servizio richiesti in appendice 3 o come migliorati dalla proposta del Fornitore
DEC	Direttore dell’Esecuzione Contrattuale
RUP	Responsabile Unico del Procedimento

1.1 Riferimenti normativi

Il contesto normativo che presiede la materia delle Spese di Giustizia è stato oggetto di continui interventi legislativi nel corso degli ultimi anni che ne hanno modificato il quadro complessivo di riferimento in materia di recupero dei crediti di giustizia, depositi giudiziari, confisca beni e somme sequestrate.

i riferimenti normativi più significativi sono:

in via prioritaria, il Testo unico delle Spese di Giustizia - D.P.R. n.115 del 30 maggio 2002.

Sono inoltre valide le previsioni normative successive introdotte dalle seguenti norme:

Legge 24 dicembre 2007 n. 244 (legge finanziaria 2008);

Decreto legge 23 maggio 2008 n.92 convertito con legge 24 luglio 2008 n.125;

Decreto legge 25.06.2008 n.112 convertito con legge 6.08.2008 n.133;

Decreto legge 16.09.2008 n. 143;

Decreto legge 23.02.09 n.11 convertito con legge 23.04.2009 n.38;

Legge n.69 del 18.06.2009.

3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA E DURATA

Sono oggetto della fornitura i seguenti servizi sul sistema SIAMM:

- A) Sviluppo e Manutenzione evolutiva di software ad hoc,
- B) Assistenza agli utenti,
- C) Gestione applicativi e basi dati,
- D) Supporto Specialistico.

Il SIAMM è il Sistema Informativo dell'Area Amministrativa ed è costituito dai seguenti sottosistemi principali:

- ✓ Automezzi
- ✓ Gestione automezzi
- ✓ ARSPG- Spese Prenotate
- ✓ ARSPG- Spese Pagate
- ✓ ARSPG- Spese Foglio Notizie
- ✓ ARSPG- Spese Recupero Crediti
- ✓ APP Spese Giustizia
- ✓ Istanza WEB

Per una descrizione più approfondita dei suddetti sottosistemi, delle funzionalità offerte, delle caratteristiche tecnologiche e degli obiettivi di manutenzione evolutiva si rimanda all'Appendice 1 "Contesto applicativo e infrastrutturale".

3.1 Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di software ad hoc

Il servizio di "Manutenzione evolutiva di software ad hoc" comprende gli interventi progettuali (definiti nel seguito "obiettivi") volti a realizzare una nuova applicazione o ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti.

Nella fattispecie, i sotto casi inclusi in questo servizio sono:

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

Nel contesto del sistema SIAMM le esigenze di sviluppo ed evoluzione sono generate prevalentemente da novità normative o da revisioni/ottimizzazione di flussi di processo.

In generale, gli obiettivi di manutenzione evolutiva possono riguardare piccole evoluzioni funzionali (mediamente di dimensioni nell'intervallo 10-100 punti funzione) e, in via minoritaria, prevedere la realizzazione di nuove funzionalità principali (con obiettivi di dimensioni nell'intervallo 500-1000 punti funzione).

Per assicurare un dialogo fattivo con l'utenza che esprime i requisiti funzionali e per garantire un adeguato livello qualitativo del servizio è fondamentale acquisire e mantenere conoscenze dello specifico contesto nonché disporre di un'organizzazione efficiente che impieghi risorse con approfondite conoscenze tecniche e del contesto tematico.

Le esigenze funzionali vengono espresse di norma dal Direttore dell'Esecuzione contrattuale ovvero dal Responsabile Unico del Procedimento o da Referenti dell'Amministrazione dagli stessi delegati.

Un elenco di interventi di evoluzione funzionale e/o architetture del Sistema è riportato in Appendice 1 *"Contesto applicativo e infrastrutturale"*. Variazioni nel quadro normativo, tecnologico o organizzativo possono ovviamente comportare una revisione, anche sostanziale di tale elenco che pertanto non può essere considerato né esaustivo né consolidato. .

Tale elenco comprende anche funzionalità fruibili mediante dispositivi mobili realizzate sulle più diffuse piattaforme. Pertanto è richiesta al fornitore una ampia e aggiornata conoscenza delle maggiori piattaforme per dispositivi mobili (es. Android, IOS, Windows Phone) utilizzate per assicurare un'accurata progettazione, realizzazione e test delle applicazioni. Si sottolinea l'importanza di disporre di un ambiente di test che preveda oltre ad emulatori anche la messa a disposizione da parte del Fornitore di dispositivi reali ed il relativo aggiornamento.

3.2 Servizio di Assistenza agli utenti

Il servizio di Assistenza agli utenti costituisce il punto di accesso unificato per le richieste di assistenza e supporto per tutti gli utenti SIAMM.

Infatti, data la numerosità degli utenti e la loro distribuzione geografica su scala nazionale, si ha la necessità di mettere a disposizione un servizio dedicato di assistenza - predisposto presso il MIG - organizzato in modo da costituire un punto di accesso unificato verso gli utenti degli Uffici Giudiziari.

Il servizio dovrà essere attivabile attraverso una pluralità di canali:

- attraverso call center telefonico su linea dedicata;
- via e-mail attraverso casella dedicata al servizio;
- direttamente tramite l'applicazione stessa attraverso apposita funzionalità esposta.

Le principali attività previste dal servizio sono riportate nel seguente elenco non esaustivo:

- supporto funzionale e tecnico sull'utilizzo delle funzionalità del sistema SIAMM; si richiede di assistere l'utente nell'utilizzo delle funzionalità e di trasferire la conoscenza sull'utilizzo del sistema per l'espletamento dei processi amministrativi correlati;
- assistenza nella risoluzione di problematiche giuridiche/amministrative specifiche del SIAMM, gestendo l'eventuale escalation verso l'Amministrazione, inviando eventuale documentazione di supporto e segnalando all'Amministrazione eventuali problemi non risolvibili nell'ambito della presente fornitura;
- intercettazione e gestione delle segnalazioni di malfunzionamenti, anomalie dell'applicazione (sia di tipo funzionale sia di tipo prestazionale) o, più generalmente, qualsiasi comportamento del sistema

giudicato non corretto, governando l'escalation verso il servizio di Gestione applicativi e basi dati per la risoluzione degli errori relativi al software preesistente o verso il team di garanzia;

- intercettazione di suggerimenti o richieste di migliorie od evoluzioni del sistema ed inoltro delle stesse al DEC.

Oltre alle attività specifiche per l'erogazione del servizio, si richiede al Fornitore:

- la progettazione, l'organizzazione e l'erogazione del servizio, assicurandosi che le risorse professionali impiegate siano costantemente formate ed aggiornate rispetto alle tematiche amministrative e tecniche del SIAMM; occupandosi di tutti gli aspetti quali, a titolo di esempio, la definizione dei turni, la sostituzione delle risorse, il monitoraggio dei livelli di servizio, la predisposizione (costante adeguamento tecnologico e funzionale) e l'utilizzo degli strumenti indispensabili per la tracciatura dei ticket, delle attività del servizio, il costante monitoraggio;
- l'integrazione delle varie componenti dell'infrastruttura (linea, centralino, postazioni, sistema di tracciatura richieste, ecc) e la verifica del loro corretto funzionamento, presso la sede del MIG all'uopo indicata (vedi § sedi di lavoro);
- l'utilizzo degli strumenti previsti per la presente fornitura (vedi appendice 3 - Cicli, Prodotti e strumenti);
- il costante raggiungimento dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità richiesti e proposti in offerta tecnica.

Attraverso l'utilizzo dello strumento di tracciatura, il fornitore deve assicurare la registrazione delle informazioni a livello di singola chiamata, aggiornare il ticket con la diagnosi e le azioni intraprese, infine, procedere alla chiusura del ticket previa verifica con l'utente.

Il fornitore dovrà inoltre assicurarsi che tutte le richieste di assistenza relative ad anomalie o malfunzionamenti che non siano state risolte e chiuse direttamente dal servizio di assistenza siano trasmesse al servizio di gestione; in questo caso il servizio di assistenza dovrà inoltre monitorare lo stato della segnalazione, ricontattare l'utente per verificare congiuntamente la corretta risoluzione e, solo in caso di esito positivo, procedere alla chiusura della segnalazione.

Tutti i dati relativi ai ticket dovranno essere classificati in sede di inserimento secondo le indicazioni che saranno fornite dal DEC in sede di avvio delle attività.

Nella gestione del servizio di assistenza è richiesto al fornitore un approccio proattivo finalizzato ad ottimizzare l'utilizzo del servizio da parte degli utenti, proponendo e predisponendo modalità alternative per la gestione di tali situazioni.

A titolo di esempio, qualora il fornitore rilevi una situazione di non corretto funzionamento del sistema o di sue parti tale da poter causare un incremento "anomalo" delle chiamate richieste di assistenza, dovrà preventivamente comunicare tale situazione al DEC proponendo una modalità di gestione della criticità (ad es. tramite l'invio di avvisi all'utenza) che minimizzi l'impatto sul servizio di assistenza.

Le risorse adibite al servizio dovranno possedere la piena competenza delle aspetti funzionali del del SIAMM ed avere conoscenza dell'ambito normativo e amministrativo. Il fornitore dovrà garantire, attraverso sessioni di aggiornamento a sua cura organizzate, che le risorse siano tempestivamente formate ed informate rispetto a tutte le informazioni di interesse per l'utenza. Tale aggiornamento dovrà essere

organizzato, con particolare cura in occasione di avvii in esercizio di funzionalità nuove o modificate significativamente, in maniera da rendere disponibile contenuti formativi utili al passaggio di conoscenza (kit di assistenza, vademecum sull'uso del sistema, vademecum sull'uso delle funzionalità, manuale utente, ecc..).

Il servizio di Assistenza agli utenti del SIAMM dovrà essere erogato nei locali messi a disposizione dall'Amministrazione (vedi luoghi di lavoro); a tale scopo l'Amministrazione garantisce la messa a disposizione di locali idonei presso le sedi indicate al § sede di lavoro, .

Sarà cura del Fornitore :

- fornire le postazioni di lavoro degli operatori dotate di tutti gli strumenti hw e sw per erogare il servizio;
- installare e configurare il centralino (IVR) in maniera che siano soddisfatti almeno i seguenti requisiti minimi :
 - indirizzamento automatico delle chiamate degli utenti verso gli operatori disponibili al momento;
 - gestione delle eventuali situazioni di accodamento; la coda d'attesa deve essere predisposta in modo da accogliere almeno 5 (cinque) chiamate per operatore ed assegnando a tutte la stessa priorità in modo che, quando un operatore si rende disponibile, viene evasa la prima occorrenza accodata, qualunque sia la sua provenienza.
 - sistematica e puntuale archiviazione degli elementi di dettaglio di ciascun ticket necessari al calcolo del livello di servizio nonché a predisporre la reportistica all'Amministrazione; tutti i dati che, per qualsiasi motivo, non dovessero essere inseriti automaticamente dal centralino dovranno essere inseriti manualmente dall'operatore.

Il centralino IVR messo a disposizione dall'Amministrazione è quello descritto nell'Appendice 3 - Cicli, prodotti e strumenti.

Tutte le segnalazioni pervenute, indipendentemente dal canale utilizzato, dovranno essere inserite e gestite tramite lo strumento di tracciatura degli interventi.

A tale scopo il fornitore potrà utilizzare l'attuale strumento di tracciatura descritto nella citata appendice ovvero lo strumento proposto in offerta tecnica, previo collaudo e accettazione da parte dell'Amministrazione.

Il team di assistenza dovrà aggiornare un elenco di FAQ al fine di mantenere una base della conoscenza delle problematiche più diffuse e delle relative risoluzioni..

Si sottolinea che tutti i dati dovranno essere consegnati al MIG a fine della fornitura nelle modalità da concordare con il Direttore dell'esecuzione MIG e senza alcun onere aggiuntivo.

Attualmente Il bacino di utenza del servizio di Assistenza agli utenti è relativo al Ministero della Giustizia e Equitalia (per le funzioni delegate) e riguarda in particolare gli Uffici Giudiziari così come indicato

nell'appendice 1 - Contesto Applicativo e Infrastrutturale in cui è riportata indicazione della corrispondenza fra uffici e sottosistemi di SIAMM, nonché la numerosità di ciascuna tipologia di ufficio sul territorio nazionale.

3.3 Servizio di Gestione applicativi e basi dati

Il servizio di Gestione applicativi e base dati è finalizzato a garantire il corretto funzionamento di tutti i sistemi e la piena operatività delle funzionalità del sistema SIAMM.

Il servizio di gestione applicativi e basi dati dovrà essere organizzato e gestito dal Fornitore che è responsabile del mantenimento dei livelli di servizio indicati nell'appendice 4 - Indicatori di qualità, nell'offerta tecnica e nel Piano della Qualità.

Il servizio comprende le seguenti linee di attività:

Monitoraggio applicativo SIAMM

Il sistema necessita di un costante monitoraggio che permetta di prevenire, ove possibile, e, comunque, di individuare tempestivamente e comunicare all'Amministrazione eventuali problemi riscontrati sull'applicazione.

Eventuali situazioni di anomalie rilevate direttamente dagli utenti sono di norma veicolate al servizio di Gestione tramite il servizio di Assistenza agli utenti già descritto.

In ogni caso Il servizio di gestione applicativi e basi dati deve, in modalità autonoma e indipendente, realizzare un monitoraggio costante dei log applicativi per individuare potenziali problemi o interventi di ottimizzazione, recepire eventuali segnalazioni e mettere a punto la soluzione ottimale, approfondendo le cause delle problematiche segnalate.

La descrizione del problema individuato e la proposta di soluzione da adottare (ad esempio come piccolo intervento) viene segnalata tempestivamente al DEC o a suoi delegati e, qualora si tratti di un problema applicativo di competenza del servizio, viene immediatamente pianificato un intervento di risoluzione.

Nel monitoraggio applicativo rientra anche la verifica e l'individuazione di potenziali problemi e/o interventi di ottimizzazione di performance del sistema; questi, una volta identificati, vengono pianificati, realizzati e documentati, allineando la documentazione sul portale.

Il fornitore ha l'obbligo di aggiornare la documentazione tecnica di conduzione del sistema SIAMM.

Presenza in carico di nuove funzionalità in esercizio

A fronte del rilascio di nuove versioni del software, il servizio garantirà:

- schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
- presa in carico dei prodotti rilasciati in gestione: procedure, parametri e tabelle, documentazione utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati, configurazione per ciascun ufficio;
- coordinamento con gli altri team del progetto, con l'Amministrazione e con terzi a cui sono affidati servizi complementari alla presente fornitura per assicurare la corretta predisposizione dell'ambiente di esercizio e di quant'altro necessario al rilascio.

Gestione del sistema SIAMM

Le principali attività di gestione ed adeguamento del sistema SIAMM sono:

- pianificazione funzionale e tecnica del servizio, in accordo con il DEC e il RUP e informando eventuali terzi soggetti indicati dall'Amministrazione che curano l'infrastruttura tecnica;
- presa in carico della documentazione operativa prevista dai cicli di vita standard ed offerta dal fornitore in offerta tecnica che descrive le modalità di esecuzione delle procedure/ attività del servizio di Gestione Applicativi e basi dati;
- gestione delle utenze;
- schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
- verifiche tecniche su procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
- pianificazione predisposizione, gestione ed adeguamento dell'ambiente di esercizio, ivi compreso eventuali sw di ambiente e di quanto necessario a mantenere l'operatività del SIAMM;
- Gestione della configurazione;
- modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- verifica ed aggiornamento di documentazione specifica della gestione applicativa.
- affiancamento alle attività finali di collaudo ai fini della preventiva acquisizione di know how sugli obiettivi in rilascio organizzata e gestita nell'ambito delle attività relative al servizio di Sviluppo e MEV;
- coordinamento con le risorse dell'Amministrazione o di terzi al fine di mantenere ed ottimizzare il funzionamento dell'infrastruttura.
- predisposizione delle procedure di allineamento, backup e restore della base dati.

Sono, inoltre, da considerarsi parte integrante del servizio le attività di di problem e change management sull'ambiente di base e sul middleware del SIAMM;

Prodotti/servizio

Realizzazione di prodotti informatici o l'erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Rientrano in questa fattispecie attività quali ad esempio:

- evasione delle richieste degli utenti di acquisire delle informazioni generiche relativamente a dati memorizzati nel sistema SIAMM;
- interrogazioni di controllo e monitoraggio sulle attività degli uffici;
- interrogazioni statistiche o di vario genere richieste dall'Amministrazione;
- ricerca di dati archiviati a supporto dell'Amministrazione.

Piccoli interventi

Interventi sul software di norma richiesti per condizioni di particolare urgenza e con risorse e tempi limitati (inferiori ai 5 gg/uomo) .

Rientrano in questo servizio attività quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo,:

- parametrizzazione delle tabelle di sistema per recepire variazioni organizzative dei vari uffici giudiziari (aggregazione di diversi uffici, separazione di un ufficio in più uffici, ...);
- monitoraggio ed eventuali correzioni sui dati storici (escluse correzioni dovute a malfunzionamenti di sw in garanzia) ;
- modifica puntuale o massiva di dati per esigenze indipendenti da malfunzionamento dell'applicazione.

Manutenzione Correttiva

Tale linea di attività ricomprende tutti gli interventi sul software necessari per eliminare malfunzionamenti o anomalie del sistema SIAMM.

Per ogni intervento di manutenzione correttiva il fornitore dovrà:

- prendere in carico la segnalazione,
- classificare l'anomalia o il malfunzionamento,
- effettuare la diagnosi delle cause,
- pianificare l'intervento in termini di tempistiche, attività, test, validazioni,
- effettuare le operazioni pianificate,
- aggiornare la documentazione e le informazioni per la gestione della configurazione,
- registrare sul sistema di tracciatura tutte le precedenti informazioni;

Gli interventi di correttiva sono normalmente innescati da una segnalazione di anomalia o malfunzionamento. Qualora la segnalazione non sia stata attivata dal servizio di assistenza, l'intervento dovrà comunque essere registrato secondo le modalità sopra riportate. 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 Fornitore con la correzione del codice sorgente. I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, oggetto della presente fornitura, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione del collegamento, uso improprio delle funzioni, ecc.), comportano, da parte del servizio, il supporto ad ogni attività necessaria alla diagnosi del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

Gli interventi di correttiva, di norma, non comportano la modifica della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto ad aggiornare la baseline.

La discriminazione tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinata dall'Amministrazione su proposta del Fornitore.

Costituiscono inoltre parte integrante del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati le attività di:

- gestione della configurazione del sw di esercizio. Per tale attività il Fornitore deve individuare nell'ambito delle risorse dedicate al servizio di Gestione Applicativi e Basi dati, un "Gestore della configurazione";
- trasferimento di Know-how a fine fornitura.

Le risorse del Fornitore preposte al servizio dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione sui sistemi, applicazioni, prodotti, 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.

3.4 Servizio Supporto Specialistico

Il servizio di supporto specialistico è finalizzato a rendere disponibile al Committente risorse con professionalità specifiche per far fronte a necessità puntuali, di norma non pianificabili e non a carattere continuativo.

Tipicamente il servizio viene richiesto a fronte di esigenze che possono riguardare:

- a) supporto per attività di tipo sistemistico o architetturale operativa sul SIAMM;
- b) supporto tematico e specialistico all'Amministrazione;
- c) addestramento funzionale e tecnico del personale.

Per quanto riguarda il supporto sistemistico, le attività di norma richieste riguardano :

- interventi tecnici specialistici per la risoluzione di problematiche particolari non risolvibili dalla gestione applicativa e basi dati che richiedono l'intervento di specialisti di prodotto, architetture o piattaforme;
- affiancamento a personale tecnico dell'Amministrazione o a terzi da essa designati, per le attività di installazione, configurazione di sistema, trasferimento di conoscenze per attività di conduzione operativa;
- identificazione, di concerto con il team di Gestione applicativi e basi dati, di interventi di ottimizzazione nella configurazione di ambienti e di software, di parametri di esecuzione, di tabelle di riferimento o decodifica, di ripristino basi dati e/o caricamento tabelle di sistema;
- gestione e risoluzione di eventuali anomalie specifiche dell'infrastruttura, evidenziando, per ogni anomalia, gli eventuali impatti sui servizi e fornendo i dati necessari per i rapporti di misura del servizio effettuato;
- attività specifiche sulle Banche Dati;
- monitoraggio del sistema e della base dati SIAMM con identificazione di potenziali interventi migliorativi o risolutivi di problematiche relative alla performance del sistema e/o di funzionamento e prestazioni della basi di dati; tali interventi devono essere definiti e condivisi con il team di Gestione applicativi e basi dati;
- predisposizione dell'infrastruttura e degli ambienti di esercizio;

Per quanto riguarda il supporto tematico e specialistico, le principali attività identificabili sono:

- supporto ad attività di comunicazione e di approfondimento tecnico da parte dell'Amministrazione;
- redazione di studi di fattibilità e supporto per la definizione dei requisiti tecnologici di evoluzioni del sistema.

Relativamente alle attività di addestramento del personale, le principali attività identificabili sono:

- supporto alla predisposizione ed al funzionamento della piattaforma di e-learning;
- progettazione ed erogazione di corsi di formazione sul SIAMM e di sessioni di training e aggiornamento;
- realizzazione di strumenti didattici di supporto alla formazione quali WBT, corsi di autoformazione, documenti audiovisivi, ecc.

Per quanto riguarda il supporto sistemistico è possibile che l'Amministrazione identifichi attività non occasionali e per le quali si richieda l'erogazione in modalità continuativa per un determinato periodo di tempo. Tali attività verranno pianificate dal DDE con i dettagli di tempo, risorse ed orario di servizio nel piano di lavoro del servizio per i rispettivi mesi.

3.5 Garanzia

Deve essere garantita, come parte integrante dei servizi di Sviluppo e MEV di Software ad hoc la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

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

con gli stessi livelli di servizio, o migliorativi, previsti per la gestione applicativi e basi dati (IQ15) secondo la tempistica:

- per tutto il periodo di erogazione dei servizi, per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente);
- per i dodici mesi successivi, per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente) nel corso dei dodici mesi precedenti.

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

Le attività di garanzia non dovranno comportare alcun onere per l'Amministrazione, pertanto le risorse preposte a tali interventi non potranno in alcun modo appartenere al team di gestione applicativi e basi dati né ad altri gruppi remunerati dall'Amministrazione.

4. REQUISITI E VINCOLI DELLA FORNITURA

4.1 Requisiti di Qualità Della Fornitura

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà predisporre:

- per l'intera fornitura un Piano della qualità generale;

- per gli obiettivi attivati nell'ambito del servizio di manutenzione evolutiva, un piano della qualità dei singoli obiettivi.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 3 "*Cicli, Prodotti e Strumenti*" e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di cambiamenti intervenuti in corso d'opera o, comunque, su richiesta dell'Amministrazione. 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.

La modalità di misurazione, gli algoritmi di calcolo e le specifiche delle azioni contrattuali sono riportate nell'Appendice 4 "Indicatori di qualità" che unitamente alle migliorie proposte dal Fornitore confluiranno nel Piano della Qualità.

Durante l'erogazione, 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 Amministrazione per tutta la durata contrattuale.

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

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

Si precisa che qualsiasi intervento che modifichi il software dovrà ricomprendere anche l'aggiornamento della relativa documentazione a corredo.

La documentazione deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e più in generale usabilità.

L'Appendice 4 Indicatori di qualità contiene il profilo di qualità minimo dei servizi della fornitura.

GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE

Al Fornitore è richiesta la gestione della configurazione di tutti gli oggetti rilasciati o funzionali alla fornitura, ivi compresa tutta la documentazione nelle modalità indicate al successivo paragrafo 7.4.

L'Amministrazione si riserva il diritto di effettuare audit della configurazione in qualsiasi momento durante il periodo di validità contrattuale.

CONFORMITÀ e COMPATIBILITÀ

Tutto il software realizzato dovrà essere conforme alle specifiche tecniche, architetture o standard di programmazione, di comunicazione di interfaccia e, più in generale, a qualsiasi standard tecnico definito dall'Amministrazione.

Le specifiche di cui sopra e le eventuali modalità di controllo della conformità dovranno essere riportati nel piano della Qualità generale e/o di obiettivo.

Il software realizzato dovrà inoltre essere **compatibile con il release/livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio** attivi al momento in cui il software sarà utilizzato. E', pertanto, obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti dell'Amministrazione, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti del Fornitore e quelli target.

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

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

E' onere dell'impresa garantire la compatibilità del software realizzato con il release/livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato con le medesime modalità definite per i servizi realizzativi.

Gestione della Baseline

Il fornitore è tenuto a prendere in carico, verificare e tenere costantemente aggiornata la baseline funzionale di progetto durante la fase di presa in carico dei servizi.

La baseline dovrà avere granularità minima a livello di processo elementare, dovrà evidenziare l'eventuale riuso di componenti preesistenti, storicizzare le versioni consentendo di ricostruire la baseline attiva in un determinato periodo nonché le variazioni intervenute. Infine, dovrà consentire la rilevazione e registrazione della difettosità in esercizio con granularità coerente con la gestione della configurazione dei componenti sw.

Per la gestione della baseline Il fornitore ha la facoltà di proporre, senza alcun onere aggiuntivo, uno strumento di gestione della baseline conforme ai requisiti suddetti.

Alla conclusione delle attività, il fornitore dovrà consegnare l'intera baseline in modalità elettronica in formato compatibile con i più diffusi standard .

TEST FACTORY

Il Fornitore dovrà predisporre presso la propria sede, nei tempi indicati al § Vincoli temporali, la test factory che consenta, attraverso un unico ambiente, di progettare, eseguire e registrare i test effettuati.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Amministrazione tutte le informazioni relative ai test (progettazione, test, risultati, ecc), permettendo al personale dell'Amministrazione di verificare, da remoto, lo stato d'avanzamento del progetto.

A tale scopo il fornitore dovrà fornire accesso diretto alla piattaforma di test e dovrà consegnare all'Amministrazione i prospetti necessari a verificare l'andamento dei test a livello di singolo piano di test e fornire tutti i dati per analizzare gli andamenti puntuali e globali dell'attività di test.

La test factory dovrà inoltre essere dotata di una piattaforma sw di **test management** con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (**test proceduralizzato**).

Nel caso di manutenzione su applicazioni per le quali sia stato già utilizzato un prodotto di test management per la progettazione dei test, questi dovranno essere riutilizzati, aggiornati e riconsegnati a fronte dell'intervento di manutenzione effettuato.

In qualsiasi momento, in caso di richiesta dell'Amministrazione, il fornitore deve essere in grado di consegnare tutto il materiale necessario a riprodurre i test su piattaforme di test analoghe a quella proposta in offerta tecnica. .

L'accesso deve essere garantito per ogni obiettivo durante tutto il suo ciclo di vita.

In caso di impossibilità di accesso remoto alla piattaforma di test management del Fornitore, questi dovrà essere in grado di fornire all'Amministrazione, in qualsiasi momento, tutti gli elementi, i dati, le informazioni richieste. Lo stato di avanzamento deve essere fornito ad ogni richiesta di Amministrazione e comunque alle scadenze delle fasi di progetto previste.

Per tutti i servizi realizzativi il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come previsto dai cicli di vita.

TEST AUTOMATIZZATO

Il Fornitore dovrà garantire che una parte dei **test** previsti nell'ambito dei servizi di Sviluppo e MEV, siano anche **automatizzati** nella loro esecuzione al fine di ottimizzare i tempi e per creare su ciascuna applicazione un set di test riutilizzabili alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio Gestione applicativi e basi dati relativamente alla componente di Manutenzione Correttiva).

L'automazione dei test (**test automatizzato**) deve essere realizzata con modalità determinate in fase di pianificazione, di concerto con il DEC o sua persona delegata, e sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto.

Dovranno essere resi automatizzati **al minimo il 20 % dei casi di test** ovvero la percentuale maggiore di casi di test indicata in offerta tecnica.

I casi di test, proceduralizzati ed automatizzati, devono essere progettati, eseguiti e documentati dal Fornitore conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati da Amministrazione, e con caratteristiche di autoconsistenza, quindi oggettivi, ripetibili nell'ambiente Amministrazione, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e chi li esegue.

Tutti i casi di test progettati dovranno risultare eseguiti con esito positivo prima dell'avvio del collaudo, a meno di esplicita autorizzazione del DEC.

TEST FUNZIONALI E NON FUNZIONALI

All'interno di ogni fase del ciclo di vita del sw ed in particolare nell'ambito della fase di "Realizzazione" (o fase che include la realizzazione), devono essere svolte dal Fornitore, preferibilmente tramite strumenti automatici, tutte le attività di verifica e validazione delle componenti realizzate (test di modulo, di funzione, di integrazione (o di sistema), di prestazione, di sicurezza, di compatibilità, di usabilità, di accessibilità, di stress o di carico del sistema, ecc.). Per ogni Obiettivo realizzativo la predisposizione e l'esecuzione di un piano di test esaustivo sotto tutti gli aspetti funzionali e non funzionali è richiesta come obbligo contrattuale.

Test non funzionali

Il fornitore ha l'obbligo di effettuare tutti i test non funzionali necessari a garantire i livelli di qualità previsti nel piano della qualità consegnato.

Si richiede inoltre particolare cura nell'esecuzione dei test finalizzati alla verifica dei requisiti di sicurezza.

Test di carico e prestazionali

Per ogni obiettivo dovrà essere garantito il livello prestazionale indicato nei requisiti.

Codice di test e collaudo

Il codice di test (casi di test, script, set up dati di prova ecc.) relativo agli Obiettivi realizzativi, dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e riusato nell'ambito delle attività di manutenzione.

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

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

ACCESSIBILITÀ

Si evidenziano i seguenti requisiti specifici e imprescindibili, che devono caratterizzare tutte le funzionalità ed i contenuti fruibili tramite tecnologie web (esempio: pagine HTML, ecc.):

- accessibilità da parte dei soggetti disabili: tutti i contenuti e le funzionalità dovranno essere conformi a quanto previsto dalla legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", prevede che le Pubbliche Amministrazioni non possono stipulare, a pena di nullità, contratti per la realizzazione e la modifica di siti Internet quando non è previsto che essi siano conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005;
- realizzazione di prodotti e servizi web accessibili, rispettando i seguenti standard:
 - Raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C) relativamente all' HTML 4.01 strict o XHTML (eXtended Hypertext Markup Language) 1.0 o superiore, e CSS 1.0 o superiore;
 - compatibilità con varie versioni di diversi browser grafici in vari sistemi operativi. Al momento, le versioni dei browser più utilizzati sono Internet Explorer 6 e superiori, Firefox 10 e superiori, Safari 5 e superiori;
 - Oltre all'applicazione del dettato tecnico della legge Stanca, per ottenere un'accessibilità di alto livello si consiglia **anche** di far riferimento alle tecniche contenute nelle Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0) all'indirizzo <http://www.w3.org/WAI/intro/wcag.php>;

- in presenza di contenuto dinamico o interfacce utente di tipo avanzato, che utilizzino JavaScript o Ajax, seguire le linee guida del W3C, relative alla tecnologia WAI-ARIA (<http://www.w3.org/WAI/intro/aria>).

4.2 Vincoli Organizzativi

SUPPORTO ALLLA VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI

Per tutti le attività non a carattere continuativo quali, ad es., attivazione di obiettivi, richiesta di supporto specialistico, attività formative, il Fornitore è tenuto, su richiesta dell'Amministrazione, a **fornire a titolo gratuito una valutazione preventiva** in termini di complessità, effort, dimensionamento e tempi degli eventuali interventi secondo le modalità e le tempistiche indicate dall'Amministrazione . L'esecuzione di tale attività di valutazione non vincola l'Amministrazione alla effettiva attivazione dell'intervento.

4.3 Attività di inizio fornitura

ACQUISIZIONE KNOW HOW

Il Fornitore deve garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio, a partire dalla data di inizio attività e durante tutta il periodo di esecuzione contrattuale.

A tale scopo, il Fornitore potrà usufruire di uno specifico periodo di affiancamento al fornitore uscente e del supporto dei referenti dell'Amministrazione per acquisire tutte le informazioni, competenze specifiche e conoscenze necessarie. Tale periodo potrà protrarsi per un tempo massimo di due mesi solari dalla stipula del contratto. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal fornitore uscente. Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Le conoscenze acquisite dovranno essere mantenute durante tutto il periodo di esecuzione contrattuale. Il fornitore pertanto dovrà impiegare personale pienamente formato sia sulle tematiche funzionali sia su quelle tecniche oggetto della fornitura nonché sui metodi, strumenti e standard utilizzati, organizzando a propria cura e spese ed al di fuori del normale orario di erogazione dei servizi, eventuali sessioni di aggiornamento delle risorse impiegate.

Pianificazione iniziale

Il Piano della Qualità ed il Piano di lavoro iniziale comprensivo del piano di Subentro dovranno essere redatti e consegnati secondo le modalità ed i tempi massimi indicati nel presente capitolato e nel contratto.

PRESENTAZIONE CV

Il Fornitore è tenuto a consegnare nei tempi e nei modi previsti dal presente capitolato e nel contratto i curriculum vitae delle risorse che intende utilizzare per la fornitura dei servizi.

CONTEGGIO BASELINE INIZIALE

Il sistema SIAMM è costituito da più sottosistemi.

Nell'Appendice 1 - Contesto Applicativo e Infrastrutturale 1 è indicata la consistenza dimensionale di ciascun sottosistema; globalmente tali sottosistemi costituiscono la baseline del SIAMM attualmente in produzione. A causa delle inevitabili evoluzioni che potranno essere necessarie prima dell'avvio delle attività contrattuali, tale baseline va considerato come dato di riferimento per la formulazione dell'offerta tecnica da parte del fornitore. Il Fornitore potrà effettuare, ad inizio della fornitura, una verifica del conteggio della baseline iniziale in punti funzione prendendo atto della baseline che sarà affidati al servizio di gestione applicativa e basi dati e specificatamente per la componente di manutenzione correttiva non in garanzia. Eventuali difformità rispetto al conteggio in essere dovranno essere approvate dall'Amministrazione.

Tale attività dovrà essere esplicitata nel piano di subentro.

Ad inizio contratto dovrà essere riaggiornata la classificazione tra funzionalità in garanzia del fornitore uscente (tutto il sw rilasciato negli ultimi 12 mesi di erogazione del servizio).

Successivamente il fornitore dovrà mantenere aggiornata la baseline riportando puntualmente le informazioni storiche di dettaglio (obiettivi/interventi, applicazioni, funzione, elementi funzione, dati ed elementi dato) e registrandone le modifiche .

Nell'ambito del presente appalto l'aggiornamento della baseline è attività equiparata alla consegna della documentazione prevista per il servizio di MEV e pertanto ne recepisce tutti i vincoli temporali e di contenute nonché le eventuali sanzioni in caso di mancata corrispondenza con quanto previsto dalla documentazione di gara.

La gestione della base dati contenenti la base line e i dati di dettaglio dovrà essere effettuata attraverso lo strumento di inventario - messo a disposizione dall'Amministrazione..

4.4 Attività durante il periodo contrattuale

TRASFERIMENTO DI KNOW HOW

Il Fornitore è tenuto, in qualsiasi periodo durante il periodo di validità contrattuale, su richiesta del DEC o del RUP, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura all'Amministrazione stessa od a terzi specificatamente delegati. La pianificazione dovrà essere riportata in un piano di trasferimento di know how che sarà sottoposto ad approvazione da parte dall'Amministrazione.

Il piano non potrà prevedere attività di allineamento/aggiornamento di documentazione e/o mancata operatività di strumenti a supporto. Tali attività sono già previste all'interno dei servizi oggetto della presente fornitura e devono seguire le modalità ed i vincoli temporali e di contenuto previsti da ciascun servizio..

Il piano dovrà inoltre prevedere i seguenti contenuti minimi:

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

Durante le attività di trasferimento di know-how la responsabilità del servizio e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore.

PREDISPOSIZIONE AMBIENTE DI COLLAUDO

Al termine delle attività di realizzazione, e comunque ricomprese nelle attività dell'obiettivo realizzativo, il Fornitore dovrà **supportare le strutture tecniche dell'Amministrazione nella predisposizione dell'ambiente di collaudo** (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.) e alla predisposizione degli script per il testing proceduralizzato. Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di Lavoro dell'obiettivo.

Il piano di test previsto per il singolo obiettivo dovrà prevedere anche i test per la verifica della corretta predisposizione dell'ambiente di collaudo.

La fase di predisposizione dell'ambiente di collaudo si intende completata solo quando le attività di verifica abbiano dato esito positivo.

SUPPORTO AL COLLAUDO

Qualsiasi intervento che richieda un'attività di collaudo tecnico deve ricomprendere il **supporto alle attività di collaudo** da parte del personale impegnato nell'intervento.

In particolare il fornitore dovrà garantire:

- presenza on site, su chiamata, entro 1 giorno lavorativo delle figure professionali;
- passaggio di conoscenza sulle funzionalità realizzate al Capoprogetto Amministrazione/Amministrazione ed ai gruppi di gestione;
- training on the job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
- supporto all'esecuzione dei test ;
- altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo, richiesta dall'Amministrazione per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio.

SUPPORTO ALLA CONSEGNA IN GESTIONE ed IN ASSISTENZA UTENTI

Qualsiasi intervento sul software che preveda il passaggio in esercizio deve ricomprendere il **supporto ai gruppi di gestione applicativi e basi dati e di assistenza agli utenti** per la fase di presa in carico del software e di passaggio della conoscenza. Il supporto deve prevedere almeno le seguenti attività:

- illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame;
- passaggio di conoscenza funzionale e tecnica;
- 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 i primi giorni di avviamento in esercizio;

SUPPORTO SISTEMISTICO

Ciascun intervento effettuato nell'ambito del servizio di Manutenzione evolutiva deve comprendere, senza oneri aggiuntivi, il **supporto sistemistico** al fine di assicurare, in particolare:

la compatibilità del sw realizzato con l'ambiente di produzione del SIAMM;

- ;
- l'ottimizzazione dei requisiti non funzionali rispetto all'ambiente di riferimento (middleware, DBMS, sis.operativo, ecc);
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.

Inoltre il supporto sistemistico deve comprendere:

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

Il Fornitore è tenuto ad individuare, tra le risorse operativamente impegnate nei vari servizi ovvero tramite risorse esterne, quelle che dovranno ricoprire ruoli di referenti nei confronti dell'Amministrazione; in caso di inadeguatezza al ruolo, impreparazione e/o incompetenza, valutata a giudizio insindacabile dell'Amministrazione, il referente dovrà essere immediatamente sostituito; la sua sostituzione potrebbe dare luogo alle sanzioni previste contrattualmente.

L'attività di referente, essendo funzionale all'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, si considera già remunerata all'interno del servizio stesso, anche nel caso in cui i referenti siano individuati tra risorse esterne ai gruppi di lavoro utilizzati per l'erogazione dei servizi.

Si ribadisce che i referenti dovranno riferire all'Amministrazione (in funzione delle specifiche competenze) su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dei servizi quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione degli Obiettivi, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test nonché per i servizi a canone l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione predisposta, il numero di ticket/segnalazioni gestite, il grado di qualità percepito dall'utenza dei servizi.

Si sottolinea, infine, che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nello sviluppo e quelle impiegate nell'assistenza agli utenti e nella gestione applicativi e basi dati per la fase di avviamento in esercizio delle applicazioni/obiettivi, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

RESPONSABILE UNICO DELLE ATTIVITA' CONTRATTUALI

Il Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC) è la risorsa del Fornitore che dovrà rappresentare l'interfaccia unica verso l'Amministrazione per problematiche e criticità di qualsiasi natura che riguardino la fornitura.

Il Responsabile Unico delle attività dovrà operare in forte sinergia con le persone dell'Amministrazione, in particolare con il DEC e con il RUP al fine di garantire il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali e favorire la sinergia e l'integrazione di tutte le attività inerenti l'intera fornitura.

In particolare, il RUAC dovrà:

- ✓ riferire all'Amministrazione sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:
 - predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
 - correttezza e tempestività dell'utilizzo delle soluzioni a supporto della fornitura;
 - predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
 - livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
 - risultati sugli indicatori di qualità ed indici di prestazione;
 - problematiche relative a scostamenti sul numero delle risorse richieste e sui mix effettivi 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.

Dovrà inoltre svolgere le seguenti attività:

- garantire l'unitarietà e l'omogeneità delle singole erogazioni realizzando tutte le possibili sinergie;

- identificare possibili aree d'intervento per semplificare i processi; suggerire e concordare con l'Amministrazione possibili interventi organizzativi e/o evolutivi da intraprendere per migliorare in generale le attività degli utenti finali;
- favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- fornire all'Amministrazione la visione integrata su tutti i servizi forniti;
- pianificare e schedare risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestire le criticità e i rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- monitorare i livelli di servizio contrattualmente richiesti e la qualità complessiva della fornitura;
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sui progetti in corso;
- coordinare l'aggiornamento dei documenti di progetto e garantirne la tempestiva comunicazione al RUP;
- verificare la completezza ed il corretto avanzamento dei piani di lavoro comunicati all'Amministrazione;

Inoltre, per i servizi a carattere progettuale:

- garantire che tutti gli obiettivi in corso siano realizzati in un'ottica di completa integrazione e di corretta sincronizzazione;
- interfacciare i Capi progetto dell'Amministrazione, coinvolgendo ove nominato il responsabile di obiettivo, nella fase di recepimento dei requisiti utente, ed in tutte le fasi di progettazione e realizzazione;
- collaborare con i Capi progetto dell'Amministrazione nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- coordinare gli obiettivi di manutenzione evolutiva, collaborando con il responsabile di obiettivo, garantendo una completa integrazione tra i diversi obiettivi e una pianificazione ottimale degli stessi, avvalendosi a tal fine del Piano di lavoro riepilogativo;
- per gli obiettivi di manutenzione evolutiva, assicurare la correttezza, accuratezza ed affidabilità del calcolo dei Punti Funzioni in linea con quanto disciplinato dal presente capitolato;

per i servizi a carattere continuativo:

- interfacciare il RUP, coinvolgendo il Responsabile dei servizi continuativi, per l'ottimale svolgimento dei servizi svolti in modalità continuativa e per ottemperare agli obblighi di pianificazione e rendicontazione attività e risorse;
- garantire, di concerto con il Responsabile dei servizi continuativi:
 - la rilevazione ed il monitoraggio dei livelli di servizio relativi ai servizi continuativi;
 - garantire, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle malfunzioni aperte;

- garantire l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del gruppo di lavoro.

Tale figura dovrà essere operativa sin dall'inizio della fornitura e deve rispettare almeno la seniority, le competenze ed esperienze professionali richieste per il profilo del **Capo Progetto**.

Il RUAC dovrà comunque essere sempre reperibile telefonicamente e disponibile ad incontri presso le sedi dell'Amministrazione.

RESPONSABILE DEI SERVIZI CONTINUATIVI

Il Fornitore dovrà fornire all'Amministrazione il nominativo del **Responsabile dei servizi continuativi**;

Tale referente dovrà:

- garantire costante e tempestiva comunicazione ed informazione del Responsabile unico dell'Amministrazione; predisporre tempestivamente piani di lavoro e consuntivi attività;
- presidiare il corretto funzionamento dei Servizi continuativi rispetto alle indicazioni presenti nel Capitolato e dall'offerta tecnica, in merito soprattutto all'utilizzo dei sistemi informativi di supporto (strumento di tracciatura, strumento per inventario funzionale del software, ecc.) e all'assegnazione corretta e puntuale delle richieste utente ai gruppi competenti, all'attribuzione della corretta categoria al malfunzionamento segnalato, ecc.;
- presidiare al rispetto e corretta rendicontazione dei livelli di qualità richiesti per i servizi continuativi;
- essere un focal point per le attività relative ai servizi continuativi;
- gestire le fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- monitorare costantemente la pianificazione al fine di gestire i periodi di picco o di particolare criticità ed, in generale, individuare ed assegnare le priorità su tutte le attività.

RESPONSABILI DI OBIETTIVI/CAPIS PROGETTO

Tra le figure chiave della fornitura vengono considerati i capi progetto/responsabili di obiettivo per i servizi a carattere progettuale che risponderanno all'Amministrazione di tutte gli adempimenti relativi agli obiettivi di cui sono responsabili.

Per quanto riguarda le figure di Responsabile dei servizi continuativi e di Responsabile di obiettivo, si precisa che queste non sono da considerarsi impegnate full-time in tali attività di referenti; l'onere relativo al loro impiego è da considerarsi compreso nelle attività ordinarie previste nei corrispondenti servizi, rispettivamente nel canone di Gestione Applicativi e basi dati per il Responsabile dei servizi continuativi e nella tariffa unitaria del PF per il Responsabile di obiettivo, pertanto non determinano alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Le figure di referenti sopra descritte possono essere sostituite solo previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

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 conoscenza e di attenzione evitando discontinuità. E' responsabilità del Responsabile unico delle attività assicurare la sinergia suddetta.

4.5 Orario di erogazione dei servizi

L'orario di servizio in cui il Fornitore deve assicurare i servizi a carattere continuativo è il seguente:

- per il servizio di gestione applicativo e basi dati, dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 18:00, nei giorni feriali;
- per il servizio di assistenza, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle 17:30, nei giorni feriali.

Per **giorni festivi** devono intendersi solamente quelli ricadenti in occasione di festività a carattere nazionale, anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

Inoltre, per quanto riguarda i servizi a carattere continuativo, l'Amministrazione, in casi eccezionali o in occasioni di consultazioni elettorali, potrà richiedere temporaneamente una diversa articolazione dell'orario di servizio sopra evidenziato al fine di garantire la presenza di una o più risorse. .

Qualora la modifica sia richiesta in forma stabile il nuovo orario dovrà essere recepito nel Piano della Qualità e nel Piano di Lavoro.

E' responsabilità del Fornitore proporre ed aggiornare i piani di turnazione in funzione dello specifico piano di lavoro (copertura in caso di picchi di lavoro, ferie, ecc..).

Il responsabile del contratto (o altro referente proposto) dovrà farsi carico della gestione del personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio. Nel caso sia necessaria una sostituzione temporanea che farebbe superare il limite di presenze nella giornata, il responsabile (o il referente) dovrà concordare con Amministrazione le modalità più adeguate di sostituzione.

4.6 Luogo di erogazione dei servizi ed ambienti

I servizi oggetto del presente Capitolato saranno svolti presso le sedi della Direzione Generale per i Sistemi Informativi Automatizzati del Ministero della Giustizia - (D.G.S.I.A.) situate nel comune di Roma ovvero presso le sedi del fornitore. Attualmente i servizi continuativi sono svolti presso le sedi del Ministero della Giustizia mentre i servizi progettuali sono prevalentemente svolti presso il fornitore (ad esclusione della fase di collaudo e degli incontri con l'Amministrazione). In sede di stipula l'Amministrazione potrà richiedere che anche i servizi continuativi possano essere svolti presso la sede del fornitore. L'Amministrazione si riserva comunque anche durante la fornitura di variare il numero di

postazioni messe a disposizione presso le proprie sedi sino anche ad azzerarle con un preavviso minimo di due mesi.

Il fornitore ha l'obbligo di conformarsi agli obblighi di sicurezza previsti dall'Amministrazione per l'accesso ai locali, ivi comprese le necessità di registrazione della presenza e degli orari di entrata e uscita dai locali dell'Amministrazione.

L'Amministrazione consentirà l'accesso, diretto o in modalità remota ai sistemi ed agli ambienti necessari all'erogazione dei servizi ed alla conduzione dei sistemi.

Per le postazioni disponibili presso il Ministero della Giustizia, l'Amministrazione metterà a disposizione locali idonei ad accogliere i gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio (escluso il materiale di consumo), cablati per il collegamento agli elaboratori e dotati di terminale telefonico.

Il fornitore dovrà, di conseguenza, dotare il proprio personale, a sua cura e spese, di postazioni di lavoro dotate di tutti gli strumenti necessari all'erogazione della fornitura. Per tutte le postazioni di lavoro utilizzate all'interno dei locali dell'Amministrazione o comunque attestare sulle proprie reti telematiche l'amministrazione potrà richiedere al fornitore, a suo insindacabile giudizio, di verificarne la configurazione e di adeguarle agli standard di sicurezza indicati dall'Amministrazione. Tale obbligo può richiedere al fornitore l'installazione di agenti o moduli software forniti dall'Amministrazione.

Le postazioni di lavoro considerate non adeguate non saranno ammesse.

Ogni altro software di ambiente a supporto degli applicativi o qualsiasi ulteriore software il Fornitore intenda installare sui sistemi, tranne quello indispensabile al corretto funzionamento degli strumenti proposti per il supporto all'operatività della fornitura, dovrà essere preventivamente concordato con l'Amministrazione.

Non sarà in nessun caso consentito al Fornitore l'installazione presso le sedi dell'Amministrazione di server di sua proprietà se non preventivamente autorizzato dall'Amministrazione.

L'ambiente di sviluppo e quello necessario ad ospitare gli strumenti di supporto sarà sempre a totale carico del Fornitore, il quale dovrà provvedere a rendere disponibili le necessarie dotazioni individuali di attrezzature informatiche per il proprio personale, nonché le risorse hardware e software necessarie per lo sviluppo e la memorizzazione delle procedure oggetto del contratto e per l'esecuzione dei test interni.

E' obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti dell'Amministrazione, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti del Fornitore e quelli target dell'Amministrazione.

A fronte di una richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà garantire anche la disponibilità ad effettuare trasferte sul territorio nazionale, per l'erogazione delle attività previste dalla fornitura.

Ogni elemento non esplicitamente indicato nella descrizione degli ambienti, ma che il Fornitore consideri indispensabile, o comunque utile per l'erogazione dei servizi di cui sopra, come a titolo esemplificativo e non esaustivo hardware, software o altri apparati, è da intendersi parte integrante della fornitura dei servizi e come tale dovrà essere reso disponibile dal Fornitore fino alla conclusione delle attività contrattuali.

5. DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA

Di seguito si riporta, in forma tabellare, per ogni servizio il dimensionamento stimato, da intendersi come massimale di Punti Funzione, GGPP e Canoni mensili da erogare durante l'intera fornitura.

La ripartizione dei massimali di misurazione non è vincolante; è stimata al meglio delle conoscenze attuali e, pertanto, sarà possibile in sede di esecuzione una diversa ripartizione dei massimali nel corso della durata del contratto, sempre nel rispetto del massimale globale del servizio.

DIMENSIONI DEI SERVIZI				
Servizio	Classe progetto	Punti funzione	Giorni/Persona	Canoni mensili
Servizio Sviluppo e Mev di Software Ad Hoc	Gestionale	6.800 PF ADD 1.700 PF CHG	450 GGPP	
Servizio di gestione applicativi e basi dati	Gestionale		Effort minimo 2640 GGPP	36 canoni
Servizio di assistenza Utenti	Tutte			36 canoni Parametrati su fasce di ticket
Servizio di supporto Specialistico	Tutte		2660 GG.PP.	N.A.

Di seguito si riportano alcune precisazioni sul dimensionamento di determinati servizi.

SERVIZIO SVILUPPO E MEV DI SOFTWARE AD HOC

Per il servizio Sviluppo e Mev di Software Ad Hoc le dimensioni sopra esposte comprendono:

- quota parte (prevalente) corrisponde agli Obiettivi elencati in Appendice 1 Contesto applicativo e infrastrutturale;
- quota parte (residua) costituisce una disponibilità da gestire in sede di revisione della pianificazione iniziale, come regolato da contratto, in caso di altre esigenze emergenti nel tempo.

SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI e BASI DATI

Per il servizio di Gestione applicativi e basi dati, remunerati in canoni mensili, si prevede l'impiego di un team composto mediamente da 4 risorse full time rispondenti ai seguenti profili professionali:

- analista funzionale
- analista programmatore
- amministratore basi dati/sistemista
- programmatore

Il fornitore potrà modulare l'impegno di ciascuna figura all'interno del gruppo di lavoro in funzione delle diverse attività da porre in essere, pianificate e delle esigenze dell'Amministrazione, dandone evidenza nei piani di lavoro.

Le risorse del Fornitore preposte al servizio dovranno avere e mantenere una ottima preparazione sulle applicazioni sia funzionale sia tecnica e lavorare in sinergia con i restanti team impegnati sugli altri servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso. Eventuali richieste ricevute erroneamente e che a valle della presa in carico risultino non di competenza del servizio devono essere riattribuite al servizio di Assistenza Utenti per un corretto indirizzamento. Relativamente alle attività di manutenzione correttiva si precisa che il servizio risolve i malfunzionamenti su software non in garanzia e pertanto è tenuto ad interfacciarsi e collaborare con il fornitore uscente per la manutenzione del sw non modificato, durante i primi 12 mesi contrattuali. Inoltre per tutto il software rilasciato dal servizio di sviluppo e mev - in garanzia dell'aggiudicatario - sarà il servizio di sviluppo stesso, senza oneri aggiuntivi, per l'Amministrazione a risolvere tempestivamente le anomalie, senza richiedere effort del servizio di gestione applicativi e basi dati. Su base storica la difettosità residua del sw (non in garanzia) è risultata pari a circa 400 interventi di correttiva. Tale valore deve essere considerato a carattere indicativo.

SERVIZIO DI ASSISTENZA UTENTI

Per il dimensionamento del servizio di Assistenza agli utenti si forniscono le seguenti indicazioni. Nella fornitura precedente il numero medio mensile dei ticket aperti è risultato pari a circa 2000 secondo l'andamento riportato nella tabella seguente:

Fasce	n. mesi
fascia 500-1000	1
fascia 1001-1500	5
fascia 1501-2000	6
fascia 2001-2500	12
fascia 2501-3000	7
fascia oltre 3000	1

Su base storica, indicativamente le richieste di assistenza inoltrate tramite canale telefonico, nell'ultimo anno, sono circa il 50% delle richieste complessive.

La durata media di una telefonata, considerando sia le normali richieste di assistenza sia le richieste di supporto all'utilizzo del sistema, risulta essere di circa 10 minuti.

L'orario di punta è dalle 9:00 alle 14:00. In tale fascia oraria si registrano mediamente l'80% delle richieste giornaliere di assistenza.

In base agli elementi appena forniti, da ritenersi indicativi e comunque non vincolanti per l'Amministrazione, il numero massimo di richieste utente previste durante il periodo contrattuale è stato stimato in circa 110.000 (corrispondenti al massimo prevedibile 3000 chiamate per 33 mesi e 4000 per 3 mesi);

Il corrispettivo remunerato per il servizio viene calcolato mensilmente sulla base dei ticket effettivamente gestiti così come risultano dal consuntivo attività approvato dal RUP.

Nel caso di richieste erroneamente classificate ed attribuite ad un altro servizio, tali segnalazioni “di ritorno” non devono essere conteggiate nel consuntivo segnalazioni, ma riaperte e assegnate al team corretto.

Analogamente, non potranno essere conteggiate come distinte eventuali richieste pervenute dallo stesso utente e con la stessa motivazione attraverso differenti canali.

L’andamento delle richieste utente ricevute ed evase, nonché gli elementi per dare modo all’Amministrazione di verificare l’efficacia del servizio viene determinato sulla base delle chiamate ricevute, non perse ed effettivamente risposte con stato chiuso positivamente dal centralino e dalle richieste di assistenza ricevute via e-mail e/o sul portale e recepite nello strumento di tracciatura degli interventi e che risultano essere state chiuse positivamente nel periodo.

Il fornitore dovrà allegare al rendiconto attività i report provenienti dagli strumenti di tracciatura e da una relazione sull’andamento delle richieste nonché sui motivi di eventuali variazioni sostanziali (analisi dei fenomeni - chiamate classificate per tipologia/ dettaglio della durata / trend - impatto delle azioni formative e delle azioni proposte per intercettare problematiche che causano aumento delle chiamate) . L’assenza di tali informazioni renderà non approvabile il rendiconto comporterà le sanzioni previste contrattualmente.

A tale scopo il fornitore potrà utilizzare l’attuale strumento di tracciatura descritto in appendice 3 Cicli, Prodotti e strumenti a supporto ovvero lo strumento proposto in offerta tecnica, previo collaudo e accettazione da parte dell’Amministrazione.

Per il servizio di “Assistenza agli utenti” è responsabilità del Fornitore progettare l’organizzazione e il dimensionamento ottimale del team tenendo conto di quanto richiesto in relazione al numero di utenti, alle richieste (e suddivisione in chiamate/segnalazioni/ecc..) stimate ed effettivamente gestite, alle tecnologie e degli strumenti e delle modalità di supporto offerte nonché ai livelli di servizio richiesti.

E’ compito del Fornitore assicurare risorse con caratteristiche e competenze adeguate e capacità relazionali con l’utenza.

Si precisa infatti che le risorse destinate al servizio di “Assistenza agli utenti” devono essere adeguatamente e tempestivamente istruite, nella fase di addestramento a inizio fornitura e per tutta la durata contrattuale in tutti i momenti di passaggio in esercizio di nuovi obiettivi.

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Il servizio di Supporto Specialistico, è dimensionato, sulla base dei dati storici e delle previsioni di utilizzo per la presente fornitura, in un massimale di 2660 GP che potranno essere utilizzate nel triennio in funzione delle esigenze espresse dall’Amministrazione.

Per il servizio di Supporto Specialistico i profili utilizzati dovranno essere quelli indicati nella tabella seguente che riporta l’impegno massimo stimato per ciascuna figura professionale per tutta la durata della fornitura.

Figura professionale	Massimale (gg.pp)
Capo Progetto	60
Analista Funzionale	500
Analista Programmatore	600
Programmatore	300
Responsabile di Basi di Dati	200
Specialista di prodotto/architettura	350
Sistemista	200
Docente formatore	450

La descrizione delle caratteristiche richieste per ciascun profilo è riportata nell'appendice 2 - profili professionali.

5.1 Composizione dei gruppi di lavoro

Le figure professionali previste per la fornitura sono:

- CP - Capo progetto
- AF - Analista Funzionale
- AP - Analista programmatore
- SPA - Specialista Prodotto/Architetture
- DBA - Amministratore di Basi Dati
- S - Sistemista
- D - Docente Formatore

Di seguito si riporta il mix richiesto per l'erogazione dei servizi calcolato sulla base dell'esperienza pregressa e delle attività previste per l'iniziativa.

Eventuali scostamenti rispetto a tale mix dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal RUP/DDE Amministrazione nelle modalità previste per ciascun servizio (piano di lavoro, piano di qualità, ecc..).

Servizio	Classe progetto	<i>Metrica</i>	<i>CP</i>	<i>AF</i>	<i>AP</i>	<i>P</i>	<i>SPA</i>	<i>DBA</i>	<i>D</i>	<i>S</i>
Servizio Sviluppo e Mev di Software Ad Hoc	Gestionale	<i>FP</i>	5%	30%	25%	20%	15%	5%		
	Mobile App ec..	<i>GGPP</i>	5%	10%	30%	30%	20%	5%		
Servizio di gestione applicativi e basi dati	Tutte	<i>Canone</i>		25%	25%	25%		25%		
Supporto Specialistico	n.a.	<i>GGPP</i>	2%	19%	23%	11%	13%	8%	17%	7%

6. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA

6.1 Soluzioni per il test

Il Fornitore deve rendere disponibile per la fornitura, al momento dell'attivazione e per tutta la durata, una soluzione di test management (senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione compresa la relativa gestione e manutenzione) con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (test proceduralizzato) compatibile con gli ambienti di collaudo messi a disposizione dell'Amministrazione.

Con tale soluzione (metodologica e strumentale) quindi dovrà essere possibile, in caso di Sviluppo e Manutenzione del software, progettare i test, monitorare il grado di copertura degli stessi, verificare la completezza e la rispondenza dei test ai requisiti, controllare l'esecuzione e memorizzare i risultati, fornire tutti i report per le necessarie verifiche e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

Nel caso di manutenzione su applicazioni per le quali sia stato già utilizzato tale prodotto, i test dovranno essere riutilizzabili, aggiornati e riconsegnati a fronte dell'intervento di manutenzione effettuato.

A chiusura delle attività oggetto della fornitura, il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione la base dati su cui ha eseguito i test opportunamente documentati.

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

Il Fornitore dovrà garantire che una parte dei test proceduralizzati previsti nell'ambito del servizio di MEV siano anche automatizzati al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e per creare su ciascuna applicazione un base di casi di test utile alle fasi di test e collaudo anche su altri servizi (ad esempio gestione applicativi e basi dati ed in particolare le attività di correttiva).

Nell'ambito dei test proceduralizzati ed automatizzati, devono essere compresi i test per la verifica della corretta predisposizione dell'ambiente di collaudo.

L'automazione dei test (test automatizzato) deve essere realizzata con le modalità determinate nel piano di test, che dovrà essere approvato dall'Amministrazione, e sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto.

I requisiti minimi della suddetta piattaforma sono:

- funzionalità per l'automazione dell'esecuzione dei test con registrazione dell'esito e dello stato della piattaforma;
- progettazione ed esecuzione di script di test ;
- esecuzione di test funzionali realizzabili su singole funzionalità (unit test), moduli e sottoprogrammi sw, sottosistemi;
- esecuzioni di piani di test, test di integrazione, test di regressione, test di sistema;
- integrazione tra test e requisiti/specifiche con tracciatura.

6.2 Soluzione di tracciatura degli interventi

Lo strumento di tracciatura disponibile presso l'Amministrazione ed utilizzato nel contratto attuale è EASYTICKETING. Le funzionalità disponibili sono descritte nell'appendice "Cicli, prodotti e strumenti a supporto della fornitura".

Il fornitore ha la facoltà di proporre, senza alcun onere aggiuntivo, uno strumento di tracciatura alternativo a quello messo a disposizione dall'Amministrazione.

Qualora offerto, lo strumento dovrà essere reso operativo entro i termini indicati nel § vincoli temporali o entro il minor termine previsto nell'offerta tecnica, se migliorativo, e per tutta la durata della fornitura.

L'Amministrazione si riserva di collaudare tale soluzione prima dell'utilizzo.

In ogni caso l'utilizzo dello strumento proposto dovrà essere approvato formalmente dall'Amministrazione.

La soluzione deve avere i seguenti requisiti minimi:

- capacità di importare la base dati dei ticket dal sistema attualmente utilizzato;
- registrazione delle richieste utente con possibilità di configurare ampiamente i dati registrati per ogni singola richiesta tra cui, a titolo non esaustivo: canale di provenienza, utente segnalante, operatore, tempi (data, ora, minuto di ricezione), tempi di diagnosi, tempi di chiusura delle segnalazione dall'Assistenza Utenti o di assegnazione al gruppo competente, classificazione, stato, oltre a tutte le informazioni necessarie a ricostruire l'iter di gestione.

6.3 Strumento per la gestione della formazione

Al fine di rendere più efficaci, efficienti ed ottimizzate le attività di diffusione della conoscenza, formazione ed addestramento, il fornitore dovrà mettere a disposizione esclusiva della fornitura una piattaforma di e-learning.

A titolo indicativo e non esaustivo, la piattaforma di e-learning deve avere i seguenti requisiti minimi:

- consentire la gestione del calendario della formazione,
- consentire la progettazione, realizzazione e gestione dei contenuti formativi secondo il paradigma dei Learning Object. I contenuti formativi dovranno essere conformi ai più diffusi formati standard (es. SCORM),
- tracciare e registrare tutte le attività di formazione,
- disporre di funzionalità di comunicazione e di social networking.

Si evidenzia che tutti i contenuti formativi realizzati dal Fornitore nell'ambito della presente fornitura dovranno essere resi disponibili, in qualsiasi momento, all'Amministrazione e che l'Amministrazione sarà l'unica titolare dei diritti di proprietà e sfruttamento intellettuale dei suddetti contenuti.

7. MODALITÀ DI ESECUZIONE

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate da Amministrazione; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio

interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Nell'esecuzione il Fornitore è tenuto ad utilizzare, alimentare e mantenere aggiornati tutti gli strumenti di supporto ai processi/attività della fornitura in maniera che, in qualsiasi momento, la situazione memorizzata negli strumenti sia coerente con quella effettiva:

Durante la fornitura la Amministrazione 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 preavviso al Fornitore.

Per quanto riguarda i diversi servizi si riporta di seguito una tabella riassuntiva delle modalità di erogazione prevista.

Servizi	Modalità	Metrica	Variazione baseline
Sviluppo e Mev di software ad hoc	Progettuale a corpo	PF ¹	Si
		GGPP	
Gestione Applicativi e basi dati	Continuativa a canone	-	SI ²
Supporto Specialistico	Progettuale a corpo ³	GGPP	No
Assistenza agli utenti	Continuativa a Canone	Ticket	No

Per quanto riguarda i servizi erogati con modalità progettuale, nell'appendice 3 Cicli, Prodotti e Strumenti è riportato il dettaglio dei cicli di sviluppo comprensivo del contenuto dei deliverable previsti.

7.1 Modalità Progettuale

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale saranno scomposti in Obiettivi secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di obiettivo.

Gli Obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più **fasi**, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo. Le fasi sono delimitate da eventi o milestone imprescindibili indicati nella tabella seguente:

¹ Prevalentemente PF, ma anche in GP

² Può variare per interventi di manutenzione correttiva ed eccezionalmente per le restanti attività

³ Può essere prevista per periodi di tempo definiti e limitati, per attività particolarmente semplici e ripetitive quali la componente sistemistica, l'applicazione della modalità continuativa a consumo

	Milestone	Attore	Descrizione
	<i>Richiesta stima</i>	Amministrazione	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi dell’Obiettivo ⁴
	<i>Stima</i>	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l’Obiettivo
	<i>Autorizzazione</i>	Amministrazione	Autorizzazione a Amministrazione per l’attivazione dell’Obiettivo, dimensionato in costi e tempi
Durata	<i>Attivazione</i>	Amministrazione	Individuazione del ciclo di vita ed avvio del Fornitore a procedere con le attività sull’Obiettivo
	<i>Consegna</i>	Fornitore	Rilascio dei prodotti previsti dal piano di lavoro, sia intermedi (di fase) che finali
		Amministrazione	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
	<i>Verifica e Validazione (intermedia)</i>	Amministrazione	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
	<i>Collaudo</i>	Amministrazione	Validazione dei prodotti finali, previo collaudo e verifica del software in esercizio
	<i>Verifica di conformità</i>	Amministrazione	Valutazione della qualità del software rilasciato in esercizio mediante l’esame della quantità e della tipologia di malfunzionamenti rilevati durante il periodo di avvio in esercizio

Il termine “durata” dell'Obiettivo è usato nel presente documento come sinonimo dell'intervallo di tempo decorrente tra le milestone Attivazione e la data di esecuzione, con esito positivo, del collaudo tecnico.

In tutti i casi in cui i Servizi Realizzativi rilascino prodotti che modificano la consistenza del **parco applicativo** misurata in **Punti Funzione (PF)** chiamata anche **baseline** del sistema il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline

In ragione della dimensione, criticità e tipologia dell'Obiettivo sarà concordato con l'Amministrazione il tipo di ciclo da adottare coerentemente con quanto indicato nell'Appendice 3 - Cicli, Prodotti e Strumenti o diversamente specificato dall'Amministrazione ove necessario.

⁴ Su richiesta di Consip, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche all'interno del servizio di Gestione applicativa e di gestione siti Web

Di norma, il ciclo a fase unica è previsto solo in caso di durata non superiore a 1 mese e di dimensione inferiore a 100 PF; anche in tale circostanza è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi.

Il ciclo ad hoc, le cui fasi e prodotti vengono determinati dall'Amministrazione in funzione delle specifiche caratteristiche dell'obiettivo e/o dell'intervento, è tipico di interventi di adeguamento tecnologico e del supporto specialistico.

Si ribadisce che il Responsabile di Obiettivo del Fornitore, di concerto con il Responsabile Unico delle attività contrattuali, dovrà riferire all'Amministrazione su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test. Il Responsabile di Obiettivo è tenuto ad informare tempestivamente il Responsabile unico delle attività sullo stato avanzamento dell'obiettivo e su eventuali criticità nell'esecuzione dello stesso.

Relativamente al servizio di supporto specialistico gli interventi richiederanno una fase di definizione in cui verranno specificati i contenuti dell'intervento stesso nonché le risorse da impiegarsi (tra i profili disponibili), la durata e i prodotti. Il Fornitore è tenuto ad attivare le risorse necessarie entro 5 giorni lavorativi (o maggior termine indicato dall'Amministrazione) ed a garantire la qualità delle risorse e l'esecuzione dell'attività concordata a regola d'arte. La modalità di rendicontazione e remunerazione è a corpo, derivante da una stima sulle necessità formulate dall'Amministrazione, ed eventuali scostamenti rispetto a quanto pianificato inizialmente devono essere concordate sempre con l'Amministrazione. In ogni caso l'impegno va rendicontato mensilmente dal Fornitore.

Gestione degli Obiettivi

7.1.1.1 STIMA E ATTIVAZIONE OBIETTIVI

L'Amministrazione richiede la stima di un Obiettivo comunicando al Fornitore l'impegno massimo da impiegare per effettuare la fase di definizione (impegno espresso in ggpp; nel caso in cui l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà riassorbito nei costi dell'Obiettivo).

La richiesta è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla comprensione dell'Obiettivo, quali ad esempio:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- data limite richiesta per il completamento della fase di Definizione;
- eventuali date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio);
- riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc).

Il Fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro il termine della fase di Definizione (oppure entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla richiesta o diverso termine di consegna concordato con l'Amministrazione).

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, l'Amministrazione 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.

7.1.1.2 VALUTAZIONE DELLE DIMENSIONI DEGLI OBIETTIVI

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato, ove previsto e possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione - utilizzando le regole di conteggio dell'International Function Point User Group ver. 4.3 o successive e sulla base delle regole per la determinazione dell'effort contrattualmente stabilite. A richiesta dell'Amministrazione, il dimensionamento degli Obiettivi sarà effettuato in Giorni Persona, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare.

La produttività media del team di sviluppo/manutenzione evolutiva è calcolata, sulla base delle rilevazioni sul contratto attuale, in 1,8 PF per GP.

Obiettivi Misurati in Punti Funzione

Si sottolinea che qualunque sia il ciclo di vita utilizzato per l'obiettivo dovranno essere almeno garantite le misurazioni indicate nella tabella.

MISURA	FASE	SCOSTAMENTO MASSIMO CONSENTITO
Stima Iniziale	Definizione	N/A
Stima Revisione	Analisi	10%
Conteggio Consuntivo	Realizzazione	0%

Il dimensionamento dell'obiettivo, a requisiti invariati, può subire delle variazioni nei diversi momenti di misurazione che dovranno essere opportunamente giustificati dal Fornitore. Fermo restando l'Approvazione di Amministrazione ai fini della fatturazione la variazione deve essere contenuta nello scostamento massimo consentito di cui alla tabella precedente.

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

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

Si precisa inoltre che Amministrazione si riserva la possibilità di richiedere una stima aggiornata dei Punti Funzione in ogni momento durante tutto il ciclo di vita dell'obiettivo ed un nuovo conteggio del consuntivo anche durante il collaudo.

Il dimensionamento in Punti Funzione degli Obiettivi dovrà essere effettuato secondo le modalità di *conteggio IFPUG 4.3*. o successive e nel rispetto degli standard Amministrazione integrativi.

Obiettivi Misurati in Giorni Persona

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in Giorni Persona dovrà avvenire in fase di Definizione, o fase equivalente. Resta inteso che nel caso in cui i conteggi successivi alla stima iniziale risultino inferiori alla stima/misurazione precedente, tale dimensione aggiornata sostituisce ai fini della fatturazione la stima iniziale. Dunque, In nessun caso potranno essere addebitati all'Amministrazione oneri per attività non svolte o servizi non erogati anche in presenza di stime accettate dall'Amministrazione.

Solo in casi di variazione dei requisiti od a fronte di eventi imprevedibili di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte di Amministrazione.

7.1.1.3 CANCELLAZIONE OBIETTIVI

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

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

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

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

Le percentuali di impegno riportate nella tabella seguente si riferiscono alle fasi di un ciclo di sviluppo a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di sviluppo

Fase	Impegno ⁵	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi e Disegno	40%	50%
Realizzazione	40%	90%
Documentazione ed Avvio in Esercizio	10%	100%

7.1.1.4 MODIFICA DEI REQUISITI FUNZIONALI IN CORSO D'OPERA

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

Premesso che nel corso della fase di definizione e di analisi il cambiamento dei requisiti è considerato fisiologico, si possono distinguere tre casi:

⁵ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita standard o ad analoga fase per gli altri cicli di vita.

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità saranno contate in FP le funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica dei requisiti, il Fornitore procederà ad una quantificazione dell'effort necessario per la realizzazione delle modifiche richieste. Nel caso in cui tale effort sia approvato dall'Amministrazione, ai fini della fatturazione il corrispettivo per il progetto sarà ricalcolato considerando anche il dimensionamento delle variazioni richieste;

7.2 Modalità Continuativa

I servizi da erogare in modalità continuativa non sono scomponibili in fasi e sono:

- Assistenza agli utenti
- Gestione applicativi e Basi Dati

L'attivazione dei servizi è prevista a partire dalla data di inizio attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine attività, salvo diversa indicazione da parte dell'Amministrazione, salva ed impregiudicata la facoltà dell'Amministrazione di sospendere e/o interrompere il servizio.

La regolamentazione contrattuale dei servizi (pianificazione e riepilogo risorse impegnate) è a canone come definito nel paragrafo dimensioni.

La responsabilità di esecuzione è del Fornitore.

7.2.1 Assistenza agli utenti

Il servizio di Assistenza agli utenti viene erogato in modalità continuativa.

La regolamentazione contrattuale del servizio è a canone mensile omnicomprensivo, calcolato in base alle fasce in cui si collocano i ticket evasi positivamente. L'erogazione è in modalità continuativa salva ed impregiudicata la facoltà dell'Amministrazione di interrompere o chiudere il servizio con 3 mesi di preavviso.

Deve essere prevista la creazione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro per la gestione del servizio, soggetto all'approvazione dell'Amministrazione.

Il servizio comprende principalmente la presa in carico e risoluzione delle richieste utente ricevute via centralino, via e-mail o via Portale della fornitura.

Si richiede alle risorse dedicate al servizio di Assistenza agli Utenti ottime capacità relazionali, ottima conoscenza delle funzionalità dei sottosistemi per garantire risposte competenti e tempestive agli utenti, buona capacità di analisi per poter individuare la tipologia di problematica segnalata.

Le situazioni di criticità e urgenza in cui è possibile che debbano essere svolte le attività richiedono, da parte del Fornitore, un elevato grado di flessibilità nel team di risorse dedicate all'assistenza con le necessarie competenze.

Gli estremi di ogni richiesta utente trattata nell'ambito del servizio devono essere registrati sullo strumento di tracciatura degli interventi.

Si precisa che nel caso di richieste di assistenza che danno origine ad interventi correttivi (sia in garanzia da inoltrare al team di garanzia senza oneri aggiuntivi, sia non in garanzia da inoltrare al team di gestione applicativi e basi dati), i tempi per il calcolo dei livelli di servizio dell'intervento prendono a riferimento il momento in cui la richiesta è assegnata al servizio. Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sullo strumento adottato per la tracciatura, secondo le modalità indicate, fino alla risoluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento con la opportuna e dettagliata diagnosi.

Apertura della chiamata via telefono

Il Fornitore dovrà, contestualmente alla ricezione delle singole chiamate, assegnare e comunicare, all'interno della stessa chiamata, all'utente che chiama, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione dell'anagrafica dell'utente, della data ed ora di registrazione della richiesta stessa.

Apertura della chiamata via e-mail/via portale

Un messaggio automatico di ricevuta e-mail dovrà essere inviato in risposta ad ogni singola e-mail di richiesta di intervento inviata dall'utente mittente; entro e non oltre 1 (una) ora dalla ricezione della e-mail di richiesta di intervento il Fornitore dovrà comunicare via e-mail all'utente mittente il numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione della richiesta stessa.

Tracciatura degli interventi

Il fornitore dovrà registrare nell'archivio operativo le azioni intraprese e tutti i passaggi sino alla chiusura della chiamata riportandone i relativi tempi e lo stato. I dati dovranno essere codificati al fine di permettere la produzione di reportistica analitica e di sintesi.

Chiusura della chiamata

A fronte della risoluzione del problema che ha generato la chiamata, indipendentemente o meno dall'essere stato necessario effettuare un intervento in sito, la chiusura della chiamata dovrà essere comunicata dal Fornitore all'utente che ha aperto il "case"; la comunicazione dovrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- via telefono per le chiamate aperte via telefono - automaticamente alla chiusura della chiamata verrà generata una mail con i dati registrati nel sistema di tracciatura;
- via e-mail per le chiamate aperte via e-mail.

Report

Il fornitore dovrà produrre mensilmente una reportistica che rendiconti almeno:

- tutti i case aperti nel periodo di riferimento;
- tutti i case chiusi nel periodo di riferimento;
- tutti i case pending;
- tutti i case suddivisi per tipologia di richiesta e tipologia di utenti;
- statistiche di tutti i case per tipologia di intervento richiesto (risoluzione al I livello, al II livello, ritorno al back-end; rigettati;..)
- statistiche sui case recidivi (riapertura di un medesimo case)

- statistiche sui casi erroneamente inoltrati al back-end.

7.2.2 Gestione Applicativi e Basi Dati

La regolamentazione contrattuale del servizio di gestione applicativi e basi dati è a canone mensile omnicomprensivo. L'erogazione è in modalità continuativa salva ed impregiudicata la facoltà dell'Amministrazione di interrompere o chiudere il servizio con 3 mesi di preavviso.

L'erogazione del servizio dovrà prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

Pertanto è prevista, da parte del Fornitore, la creazione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro per la gestione del servizio, soggetto all'approvazione dell'Amministrazione.

In particolare, ferma restando la regolamentazione contrattuale a canone, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo in termini di date di completamento, e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con l'Amministrazione, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti (es. per i piccoli interventi, prodotti/servizi).

Per tutte le attività di competenza del servizio la responsabilità di esecuzione è del Fornitore.

Si richiede alle risorse dedicate al servizio di gestione applicativi e basi dati una elevata capacità di analisi, al fine di individuare la soluzione più idonea a risolvere l'esigenza utente ed in linea con le strategie evolutive del sistema informativo. E' inoltre indispensabile la capacità di relazione con le diverse strutture al fine di coinvolgere i supporti più adeguati, anche creando sinergie con gli eventuali altri gruppi coinvolti che non fanno parte della presente fornitura.

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.

E' essenziale perciò che il Fornitore garantisca per l'erogazione del servizio risorse con elevate competenze.

7.3 Pianificazione e Consuntivazione

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate nei paragrafi seguenti si riferiscono a tutte le attività previste nella Fornitura: i principali documenti il piano di lavoro, il rendiconto risorse e lo stato di avanzamento lavori.

Ad inizio fornitura, dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato dal Fornitore il "Piano di Lavoro Generale".

Il Piano sarà costituito da due sezioni:

1. Piani di Lavoro
2. Consuntivo attività

Piani di lavoro

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

- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni servizio,

- per le attività a carattere progettuale, un piano per ogni obiettivo.

La versione iniziale di ciascun piano dovrà essere prodotta dal Fornitore e approvata dal RUP:

- 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.

Tutti i piani sono soggetti ad approvazione formale. Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con il RUP ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando al Responsabile stesso il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

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

Nel Piano di lavoro per i servizi di “Gestione applicativi e basi dati”, “Assistenza agli utenti” dovranno essere indicate le attività pianificabili in particolare: organizzazione dei gruppi dedicati all’Assistenza e alla Gestione applicativi e basi dati, i prodotti/servizio, l’esecuzione preventiva di procedure particolarmente critiche, corsi e/o affiancamento agli utenti e, in generale, qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse.

Nel Piano di Lavoro degli Obiettivi, si dovrà inserire in fase di Definizione, l’indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare sull’Obiettivo con riferimento ai curricula vitae (CV) consegnati, alla figura professionale, alla percentuale stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di lavoro che dovrà essere approvato dal DEC. Nel piano di lavoro di obiettivo, la durata delle singole attività elementari non può superare di norma le **2 settimane solari**; nel caso di attività la cui durata sia superiore alle 2 settimane, in ogni modo, dovranno essere previste **milestone** intermedie con indicazione dei prodotti attesi, anche semilavorati.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività e comunque prima del termine della fase/milestone, qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modificano il piano concordato e ad inviare una **ripianificazione** delle attività, aggiornando e riconsegnando all’Amministrazione il relativo Piano di Lavoro. I razionali della ripianificazione dovranno essere contenuti nel Piano di Lavoro, eventualmente facendo riferimento a relativi verbali.

In qualunque momento l’Amministrazione può richiedere la consegna dei Piani di lavoro che dovranno contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

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

I Piani di lavoro e le loro modifiche, accettati dall’Amministrazione, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

Consuntivo attività

La consuntivazione delle attività svolte con modalità continuativa dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nel Consuntivo Attività, relativamente a ciascun servizio. L’Amministrazione si riserva la facoltà di rivedere le modalità di rendicontazione delle risorse in servizio.

Il consuntivo attività relativo al servizio di Assistenza agli utenti, deve dare evidenza del numero di ticket utenti evasi nel periodo, allegando la reportistica a comprova. Tale numero deve considerare i ticket effettivamente evasi con esito positivo dal servizio di assistenza e che risultano essere stati chiusi nel periodo di riferimento del consuntivo.

Il Consuntivo Attività per i servizi continuativi, corredato dal Rendiconto Risorse (documento descritto in Appendice 3), è oggetto di approvazione da parte dell'Amministrazione.

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

7.3.1.1 STATO AVANZAMENTO LAVORI

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

7.3.1.2 ADDESTRAMENTO AD INIZIO FORNITURA

A partire dalla data di decorrenza contrattuale, il Fornitore subentrante sarà tenuto ad usufruire di addestramento per un periodo massimo di 2 mesi, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura. Tale addestramento consisterà in corsi di formazione (in particolare almeno 15 giorni nel primo mese), riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana di Assistenza, Gestione applicativi e basi dati condotta dal Fornitore uscente (in particolare nel secondo mese).

Le risorse del Fornitore subentrante che parteciperanno all'affiancamento dovranno essere quelle che prenderanno in carico i diversi servizi. Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

L'Amministrazione garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia dell'Amministrazione 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.

Terminati i due mesi di addestramento, a partire dal primo mese di avvio dei servizi, il nuovo Fornitore opererà assumendo la piena responsabilità del servizio.

7.4 Modalità di Consegna

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione dell'opportuno referente dell'Amministrazione e pubblicata sul Portale di governo della fornitura nella sezione corrispondente. Per le comunicazioni formali deve essere utilizzata la Posta Elettronica Certificata. In via eccezionale e assolutamente temporanea è ammesso l'utilizzo del fax.

La consegna dei deliverable dovrà avvenire su supporti fisici ottici ottico-elettronico secondo i più diffusi standard. La consegna deve essere effettuata nei modi previsti dall'Amministrazione e dovrà essere seguita da una comunicazione scritta al DEC o suo delegato (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'allegato).

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

7.4.1 Gestione della configurazione

Tutti gli oggetti software e documentali presi in carico o realizzati dovranno essere gestiti in configurazione.

La gestione della configurazione è il processo che ha lo scopo di assicurare la conoscenza, la completezza, l'integrità, la consistenza e la correttezza delle componenti software e documentali del sistema, in particolare in relazione alle dipendenze esistenti tra le stesse o con oggetti esterni, attraverso la registrazione della configurazione iniziale e la storicizzazione delle modifiche apportate, della loro motivazione approvazione, attuazione ed evoluzione.

Al Fornitore si richiede la conoscenza dei processi di gestione della configurazione e l'individuazione di una figura di riferimento, comunicata all'Amministrazione, che dovrà svolgere le funzioni di "Responsabile della gestione della configurazione".

Il fornitore dovrà definire, di concerto con l'Amministrazione, una politica di gestione della configurazione delle diverse componenti software e documentali del sistema SIAMM.

Il Fornitore dovrà, inoltre, verificare e/o aggiornare il giornale di configurazione secondo la politica di configurazione sopra definita ed essere in grado, in qualsiasi momento della fornitura, di consegnare all'Amministrazione la configurazione sw e documentale dei diversi ambienti (produzione, collaudo, formazione, ecc.) aggiornata all'ultima settimana dalla richiesta.

Il Fornitore è tenuto alla gestione della configurazione dell'intero sistema informativo anche di eventuali componenti software realizzati e/o in garanzia da parte di terzi. Pertanto, quando richiesto dall'Amministrazione, dovrà rilasciare il software sotto controllo di configurazione per poi rimettere sotto configurazione, a valle del collaudo positivo, il software modificato.

Assenza di Virus

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. Amministrazione si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

7.5 Vincoli Temporal

Vincoli temporali sui prodotti della fornitura

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

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

PRODOTTO	EVENTO	GIORNI	NOTE
Piano della qualità generale	Stipula contratto	20 giorni	Il piano di qualità deve contemplare le soluzioni/sistemi/migliorie offerte
Piano di lavoro generale (prima consegna)	Stipula contratto	10 giorni	Il piano dovrà essere approvabile entro e non oltre la data di inizio delle attività. Per accelerare i tempi di presa in carico il piano di subentro è un deliverable separato
Piano di subentro	Stipula contratto	5 giorni	
Eventuali Strumenti di supporto indicati dal fornitore	Fine subentro	0 giorni	Entro la data indicata tutti gli strumenti devono essere disponibili e pronti per l'eventuale collaudo
Piano di lavoro generale	Fine mese di riferimento	5 giorni	La sezione pianificazione viene aggiornata ad evento: il piano deve essere sempre aggiornato
Piano di lavoro dell'obiettivo	Richiesta Amministrazione	5 giorni	
Rapporto Indicatori di qualità della fornitura	Fine del trimestre di riferimento	5 giorni	
Rimissione deliverable non approvato	Data rilievo	3 giorni	Salvo diversa indicazione esplicita dell'Amministrazione

In caso di mancata approvazione o rilievi di qualunque deliverable/documento della fornitura il Fornitore è tenuto a riconsegnarlo entro 5 giorni lavorativi. >

Prodotti Di Fase

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di sviluppo adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono, ad eccezione, dei prodotti indicati nella seguente tabella e/o nel piano di lavoro dell'obiettivo, che dovranno essere consegnati secondo la seguente specifica:

PRODOTTO	EVENTO	GIORNI	NOTE
Prodotti e/o	Fine fase di	Entro 5	Si citano come esempio: manuali di

documenti contenenti informazioni necessarie alla predisposizione degli ambienti di collaudo	realizzazione	giorni (prima)	gestione, procedure di definizione e caricamento delle tabelle, documento di supporto alle attività di trasferimento ed installazione in ambiente di collaudo
Piano adeguamento ambienti (sezione di esercizio)	Fine fase di collaudo	10 giorni (prima)	
Rapporto indicatori di qualità di obiettivo	Termine della fase di riferimento	5 giorni	Il rapporto dovrà essere redatto in forma incrementale e consegnato ad ogni fase salvo diversa indicazione nel piano di lavoro/di qualità dell'obiettivo

Nel caso in cui Amministrazione formalizzi rilievi e/o osservazioni, a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto, i prodotti di fase dovranno essere riconsegnati entro la data indicata da Amministrazione nella lettera stessa.

7.5.2 Vincoli temporali relativi all'inserimento e sostituzione delle risorse professionali

Le risorse dell'Impresa preposte all'esecuzione delle attività contrattuali da svolgersi presso gli uffici dell'Amministrazione potranno accedervi nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, previa comunicazione all'Amministrazione, almeno 2 (due) giorni lavorativi prima dell'inizio delle attività suddette, dei relativi nominativi ed alle informazioni utili per consentire l'accesso del personale. Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

Adempimento	Tempi	Data di riferimento	Note
Consegna CV risorse impiegate/da impiegare	5 giorni lavorativi	Dalla Stipula/ dalla richiesta inserimento	
Consegna nuovo CV in caso di non accettazione o di sostituzione risorsa	3 giorni lavorativi	Dalla comunicazione di non accettazione/ dalla richiesta di sostituzione	Nel caso sia il Fornitore a richiedere la sostituzione, il CV deve essere allegato alla comunicazione. In caso di sostituzione è richiesto un periodo di affiancamento di almeno 5 giorni
Disponibilità della risorsa per un colloquio	2 giorni lavorativi	Dalla richiesta	Durata colloquio: 1 ora, sede dell'Amministrazione
Inserimento della risorsa	5 giorni	Dall'accettazione	In caso di sostituzione deve essere

	lavorativi	della risorsa	garantito un affiancamento di almeno 5 giorni lavorativi
--	------------	---------------	--

*salvo diverso accordo con Amministrazione

8. GOVERNO DELLA FORNITURA

8.1 Modalità di Approvazione dei Prodotti

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati formalmente. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

Il fornitore dovrà aggiornare i documenti assoggettati a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica comporta l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

I prodotti della fornitura che sono soggetti ad approvazione sono: Piano di Subentro, Piano della qualità generale, Piano di lavoro (in ogni fattispecie) e quanto richiesto dall'Amministrazione.

Per i prodotti di fase si veda l'appendice 3 "cicli, prodotti e strumenti" o quanto definito nel piano di lavoro.

8.2 Collaudo tecnico funzionale degli obiettivi realizzativi

Come dettagliatamente indicato nell'appendice 3 "Cicli, prodotti e strumenti", il collaudo del sistema rilasciato da ciascun obiettivo realizzativo, sarà svolto dall'Amministrazione nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del Fornitore. 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 durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento escludendo l'eventuale periodo di predisposizione dell'ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.

La fase di collaudo verrà pianificata dal Fornitore in accordo con l'Amministrazione. Le anomalie/malfunzionamenti/disallineamenti con la documentazione dovranno essere tempestivamente risolti dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività di collaudo, entro comunque i tempi definiti dall'Amministrazione. Eventuali ritardi nella risoluzione dei malfunzionamenti comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio di Amministrazione, sia per numerosità sia per gravità dei malfunzionamenti, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dall'Amministrazione per la risoluzione delle anomalie, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo provocherà la sospensione del collaudo stesso e lo slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste dall'indicatore IQ06.

I nuovi termini di inizio collaudo verranno indicati da Amministrazione ed entro tali termini il Fornitore dovrà procedere alla consegna della versione corretta dei prodotti. In nessun caso potrà essere ripianificata la fase di collaudo e quindi eventuali ritardi sono imputabili al Fornitore e evidenziati

nell'indicatore di qualità corrispondente. In caso di 2 sospensioni consecutive del collaudo sul medesimo obiettivo, l'Amministrazione si riserva la facoltà di dichiarare il collaudo terminato con esito negativo per inadempienza del Fornitore e di annullare l'obiettivo senza riconoscere alcuna remunerazione per le attività svolte e con storno degli acconti eventualmente versati al Fornitore.

L'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti (collaudo) dell'Amministrazione, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati da Amministrazione anche recependo eventuali linee guida e best practices proposte dal fornitore in offerta tecnica.

Qualora l'Amministrazione riscontri che casi di test dichiarati positivi dal Fornitore falliscano durante il collaudo, il Fornitore dovrà motivare la situazione ed in ogni caso verrà applicata l'azione contrattuale indicata dell'Appendice 4 *"Indicatori di qualità"*.

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare all'Amministrazione il supporto così come precedentemente descritto.

All'atto dell'accettazione dei prodotti della fase di realizzazione dell'obiettivo, in caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione 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. Tale verbale sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità unitamente ai rapporti indicatori di qualità dell'obiettivo.

8.3 Accettazione/approvazione prodotti della fornitura

Come dettagliatamente indicato nell'appendice 3 "Cicli, prodotti e strumenti" tutti i prodotti della fornitura saranno sottoposti ad Accettazione/Approvazione per verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti e alle specifiche richiesti.

Le anomalie/malfunzionamenti/disallineamenti dovranno essere tempestivamente risolti dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dall'Amministrazione. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie riscontrate comporteranno l'applicazione delle sanzioni previste dal contratto, dal presente capitolato e dalle sue appendici..

Nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio dell'Amministrazione, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dall'Amministrazione per la risoluzione delle anomalie, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, l'Amministrazione procederà alla sospensione della fase e lo slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste.

I nuovi termini di consegna dei prodotti verranno indicati dall'Amministrazione ed entro tali termini il Fornitore dovrà procedere alla consegna della versione corretta dei prodotti stessi.

All'atto dell'accettazione dei prodotti dell'obiettivo, in caso di verifica con esito positivo verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il verbale di accettazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità

8.4 Verifiche di conformità

Ove previsto contrattualmente, il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale), procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi.

Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi.

Al termine della suddetta verifica verrà data comunicazione formale al Fornitore.

8.5 Azioni contrattuali

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

I principali aspetti qualitativi delle prestazioni contrattuali vengono monitorati da appositi indicatori di qualità. Resta salva la facoltà dell'Amministrazione di valutare e misurare ulteriori elementi della fornitura eventualmente aggiornando l'appendice 4 *"Indicatori di qualità"*,

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

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del fornitore, che della stazione appaltante, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi del fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- perdita della quota variabile del corrispettivo legato al raggiungimento di un livello di qualità minimo;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

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

Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte dell'Amministrazione conseguenti il non rispetto degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale. Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato. Sono notificati al Fornitore tramite comunicazione formale, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali e/o altre azioni contrattuali, secondo quanto previsto in Appendice 4 "*Indicatori di qualità*" e determinato nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'esecuzione, dal RUP o da strutture da essi delegati e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre a Amministrazione un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni **entro 3 giorni lavorativi** dall'emissione della nota di rilievo.

Indici di prestazione

Nell'appendice "*Indicatori di qualità*" sono descritti gli specifici indici di prestazione applicabili alla fornitura cui è legata una quota del corrispettivo maturato.

Gli indici di prestazione sono legati al raggiungimento delle soglie previste per uno o più indicatori di qualità come indicato nell'Appendice stessa.

Il raggiungimento degli Indici di prestazione sarà certificato in fase di verifica di conformità.

Penali

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

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti. Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.