

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei Conti



INDICE

1	PREMESSA	5
2	IL CONTESTO	6
2.1	LE FUNZIONI GIURISDIZIONALI	6
2.2	LE STRUTTURE ORGANIZZATIVE, I PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI ED I SOGGETTI COINVOLTI	8
2.2.1	Le strutture organizzative	9
2.2.2	L'organizzazione sul territorio	11
2.2.3	Le funzioni giurisdizionali della Corte di conti	12
2.2.4	Il pubblico ministero	13
2.2.5	Acquisizione della denuncia.	15
2.2.6	Accesso agli atti	15
2.2.7	Il giudizio di responsabilità	16
2.2.8	Il giudizio di conto	17
2.2.9	Il giudizio pensionistico	19
2.3	DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE	20
2.4	DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI TECNOLOGICI	20
2.5	COMPATIBILITÀ	21
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	21
3.1	OGGETTO DELLA FORNITURA	21
3.2	DURATA	21
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	22
4.1	SERVIZI REALIZZATIVI DI SOFTWARE	22
4.1.1	Descrizione dei Servizi Realizzativi di software	22
4.1.2	Dimensione dei Servizi Realizzativi	24
4.1.3	Composizione del gruppo di lavoro per i Servizi Realizzativi	25
4.2	SERVIZI DI MANUTENZIONE	25
4.2.1	Descrizione dei Servizi di Manutenzione	25
4.2.2	Dimensione dei Servizi di Manutenzione	27
4.2.3	Composizione del gruppo di lavoro per i Servizi di Manutenzione	28
4.3	SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI	28
4.3.1	Descrizione dei Servizi di Gestione applicativi e basi dati	29
4.3.2	Dimensione dei Servizi di Gestione Applicativi e basi dati	32
4.3.3	Composizione del gruppo di lavoro per i Servizi di Gestione Applicativi e basi dati	32
4.4	SERVIZI DI CONSULENZA ORGANIZZATIVA E SUPPORTO SPECIALISTICO	33
4.4.1	Servizio di Supporto Specialistico	33
4.4.1.1	Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico	34
4.4.1.2	Composizione del Gruppo di Lavoro per il Servizio di Supporto Specialistico	34
4.4.2	Servizio di Consulenza Organizzativa	35
4.4.2.1	Dimensione del servizio di Consulenza Organizzativa	35
4.4.2.2	Composizione del gruppo di lavoro per il servizio di Consulenza Organizzativa	36
4.5	SUPPORTO ALL'APPRENDIMENTO	36



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti

4.5.1	Descrizione del servizio di Supporto all'apprendimento	36
4.5.2	Dimensione del servizio di Supporto all'apprendimento	38
4.5.3	Composizione dei gruppi di lavoro per i Servizi di Supporto all'apprendimento	38
4.6	Profili Professionali Richiesti	39
4.7	REFERENTI	39
4.8	Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura	42
4.8.1	Requisiti per il Test	42
4.8.2	Tracciatura del servizio di Gestione Applicativa e basi dati	44
4.8.3	Reporting sull'andamento degli indicatori della fornitura	44
4.8.4	Rilevazione della soddisfazione dei discenti - servizio di supporto all'apprendimento	45
4.8.5	Gestione del rischio	45
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	46
5.1	PREMESSA	46
5.2	Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività	46
5.2.1	Modalità progettuale	48
5.2.1.1	Servizi realizzativi: Sviluppo e manutenzione evolutiva	49
5.2.1.2	Servizi di consulenza organizzativa e supporto specialistico e di supporto all'apprendimento	50
5.2.2	Modalità continuativa	50
5.2.2.1	Gestione Applicativa e basi dati	51
5.2.2.1.1	Orario del servizio	52
5.2.2.1.2	Assistenza extra orario	52
5.2.2.1.3	Reperibilità extra orario	53
5.2.2.2	Servizi di Manutenzione	53
5.2.2.2.1	Manutenzione Correttiva	54
5.2.2.2.2	Manutenzione Adeguativa	55
5.2.3	Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro	55
5.3	GESTIONE DELLA FORNITURA	57
5.3.1	Gestione degli obiettivi	57
5.3.1.1	Stima e attivazione Obiettivi	57
5.3.1.2	Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi	58
5.3.1.3	Cancellazione obiettivi	59
5.3.1.4	Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera	60
5.3.2	Rilievi e penali	61
5.3.3	Pianificazione e Consuntivazione	61
5.3.3.1	Piani di lavoro	61
5.3.3.2	Stato avanzamento lavori	62
5.3.3.3	Consuntivazione	62
5.3.4	Gestione dell'avvicendamento contrattuale	63
5.3.4.1	Addestramento ad inizio fornitura	63
5.3.4.2	Trasferimento di know-how	63
5.3.5	Comunicazione formale	64
5.3.6	Incontri periodici	64
5.4	GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE	65
5.5	PRODOTTI DELLA FORNITURA (SERVIZI)	65
5.5.1	Modalità di consegna dei prodotti	65
5.5.1.1	Consegna dei prodotti software	65
5.5.1.2	Consegna di documentazione	66
5.5.1.3	Assenza di Virus	66



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti

5.5.2	Vincoli temporali sulle consegne-----	66
5.5.2.1	Piani della Qualità	67
5.5.2.2	Piani di Lavoro	67
5.5.2.3	Prodotti di Fase.....	68
5.5.2.4	Rapporto Indicatori di Qualità di Fornitura e di Obiettivo	68
5.6	ASSICURAZIONE QUALITÀ -----	69
5.6.1	Classe di Rischio-----	70
5.7	GARANZIA -----	70
6	DIREZIONE LAVORI -----	71
6.1	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI -----	71
6.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ-----	71
6.2.1	Piani della Qualità -----	71
6.2.2	Piani di Lavoro-----	71
6.2.3	Prodotti di fase-----	72
6.3	VALUTAZIONE RISORSE-----	72
6.4	INDICI DI PRESTAZIONE -----	72
6.5	MONITORAGGIO -----	73
7	COLLAUDI-----	74
8	INDICATORI DI QUALITÀ-----	76
8.1	REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ -----	76



1 PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti relativi alla fornitura dei servizi professionali in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati allo sviluppo, mantenimento ed utilizzo Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti (SISP).

In sintesi, i servizi richiesti dovranno assicurare la realizzazione delle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva che nasceranno sulla base delle esigenze normative o dei singoli utenti sul sistema e la gestione di quanto già in esercizio nell'ambito della piattaforma generale di riferimento.

Con i termini **“Amministrazione”** o **“Istituto”** va intesa la Corte dei conti (Cdc).

Con il termine **“Sogei”** va intesa la Società Generale d'Informatica S.p.A. che rappresenta la società di Information Technology 100% del Ministero dell'economia e delle finanze preposta al settore IT del Ministero medesimo. Attiva da oltre 35 anni, ha progettato e realizzato il Sistema informativo della fiscalità del quale segue costantemente la conduzione e l'evoluzione, operando sulla base del modello organizzativo dell'in house providing. Da luglio 2013, a seguito dell'incorporazione del ramo IT Economia di Consip (prevista dalla L. 135/2012), è partner tecnologico unico del MEF e sviluppa sistemi, applicazioni e servizi per tutte le esigenze di automazione e informatizzazione dei processi operativi e gestionali del Ministero, della Corte dei conti, delle Agenzie fiscali e di altre pubbliche amministrazioni.

Con il termine **“Fornitore”** va intesa la ditta aggiudicataria della Fornitura.

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

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

Appendice 1:	Descrizione tecnico/funzionale del Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle procure della Corte dei conti;
Appendice 2:	Glossario dei termini in uso presso la Corte dei conti;
Appendice 3:	Descrizione dei profili professionali;
Appendice 4:	Indicatori di qualità della fornitura;
Appendice 5:	Standard di conteggio function point - indicazioni generali, regole per il calcolo dell'effort progettuale;
Appendice 6:	Cicli di vita e contenuti dei prodotti;
Appendice 7:	Strumenti di supporto alla gestione della fornitura;

Alla stipula sarà resa disponibile la documentazione relativa a:

- Ulteriori standard (standard dei documenti, standard interni di programmazione, standard per la redazione dei piani di test, standard di progettazione test, linee guida per la sicurezza delle applicazioni web, linee guida per l'usabilità ed accessibilità di applicazioni web, ecc.);



Aggiornamento dell'appendice 5 alla versione IFPUG 4.3;

- Strumenti Committente/Amministrazione a supporto dell'operatività (es. Portale DePF, Infap, BIG, C.M.A., ecc.).

Per il dettaglio relativo alla struttura organizzativa della Corte dei conti si rimanda al sito <http://www.corteconti.it/>.

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

2 IL CONTESTO

Il presente capitolo descrive il contesto nell'ambito del quale si colloca il progetto.

Sarà effettuata una panoramica dei principali atti normativi che riguardano il settore in oggetto, previo riferimento alle normative istitutive della Corte dei conti.

La Corte dei conti fu istituita agli albori dello Stato unitario (legge 14 agosto 1862, n. 800), perché vigilasse sulle amministrazioni dello Stato, così da prevenire ed impedire sperperi e cattive gestioni. In questa funzione, assunse la veste di una "magistratura", essendo emersa la necessità di concentrare il controllo preventivo e consuntivo in un magistrato inamovibile.

Le linee fondamentali dell'ordinamento sono state fissate nel regio decreto del 1933, n. 1038 e con il regio decreto del 1934, n. 1214.

Con l'avvento della Costituzione, negli artt. 100 e 103, la Corte esercita il controllo preventivo di legittimità sugli atti del Governo e quello successivo sulla gestione del Bilancio dello Stato; inoltre essa partecipa al controllo sulla gestione finanziaria degli enti. La Costituzione assicura l'indipendenza della Corte e dei suoi componenti di fronte al Governo e prevede un diretto collegamento con il Parlamento, al quale essa è tenuta a riferire sul risultato del riscontro eseguito. La Corte ha giurisdizione nelle materie di contabilità pubblica, cioè giudica sulle responsabilità di chi ha la gestione del pubblico denaro.

La Corte dei conti, anche dopo le modifiche costituzionali sul titolo V e, soprattutto, la legge 131/2003, che ne hanno significativamente modificato le attribuzioni e l'assetto organizzativo, nonché le recenti disposizioni di cui alla legge 23 dicembre 2005 n.266 (legge finanziaria per il 2006), rafforzandone la responsabilità rispetto agli obblighi comunitari derivanti dagli accordi di Maastricht, ha continuato a rappresentare l'organo di garanzia costituzionalmente previsto per la tutela dell'erario e al servizio delle comunità.

2.1 LE FUNZIONI GIURISDIZIONALI

La Corte dei conti ha sempre svolto sin dalla legge istitutiva 14 agosto 1862 n. 800 funzioni giurisdizionali, in materia di giudizi di conto (giudizio sui conti dei c.d. agenti contabili) e di



responsabilità dei contabili ed altri agenti pubblici per i “valori” perduti per loro colpa e negligenza. La Corte, che sulla base della legge istitutiva (art. 11) liquidava le pensioni, in caso di reclamo giudicava anche in materia pensionistica con le forme della giurisdizione contenziosa.

La Costituzione della Repubblica, all'art. 103, dopo ampio dibattito in sede di Assemblea costituente, ha mantenuto l'attribuzione alla Corte dei conti sia delle funzioni di controllo che di quelle giurisdizionali; l'art. 103 della Costituzione assegna alla Corte la giurisdizione nelle “materie di contabilità pubblica”, cioè che la Corte dei conti è competente a giudicare agenti contabili, amministratori e funzionari pubblici per tutte le vicende comunque concernenti la gestione di risorse pubbliche (in senso ampio).

Occorre distinguere a seconda che la Corte si occupi dei giudizi di conto o di responsabilità, ovvero dei giudizi in materia pensionistica. Nel primo caso, la giurisdizione presenta i caratteri di un giudizio volto ad accertare la responsabilità di singoli soggetti legati alla pubblica amministrazione per i danni pubblici dagli stessi causati nell'esercizio delle loro funzioni.

Nel secondo caso (materia pensionistica), la giurisdizione della Corte dei conti ha caratteristiche di un giudizio volto ad accertare l'esistenza del diritto a pensione e il suo ammontare.

La differenza fra i due tipi di funzioni giurisdizionali è notevole, sia dal punto di vista sostanziale che processuale: ciò spiega perché si distinguano nettamente, nell'ambito della giurisdizione contabile, i giudizi in materia di responsabilità rispetto a quelli in materia pensionistica.

In seguito al decentramento della giurisdizione contabile attuato dal d.l. 15 novembre 1993 n. 453, convertito con modificazioni dalla legge 14 gennaio 1994 n. 19, in ogni capoluogo di regione è stata istituita una Sezione giurisdizionale della Corte dei conti e una Procura regionale presso la stessa.

In base al criterio della territorialità le Sezioni regionali sono competenti in materia di giudizi di conto e di responsabilità, e di giudizi ad istanza di parte in materia di contabilità pubblica riguardanti i tesorieri, gli amministratori, i funzionari e agenti della Regione e degli enti regionali nonché delle province, dei comuni e degli altri enti locali compresi nel territorio, ovvero nei confronti di amministratori e funzionari dello Stato, aventi sede o uffici nell'ambito della regione.

Inoltre sono state istituite tre Sezioni giurisdizionali centrali con funzioni di appello contro le sentenze emesse dalle Sezioni giurisdizionali regionali.

Infine le Sezioni Riunite della Corte dei Conti sono state trasformate in organo di chiusura del sistema di giurisdizione amministrativo-contabile, essendo attribuita la competenza di decidere le questioni di massima ed i conflitti di competenza.

Il processo contabile è un processo di parti (P.M. attore e convenuto/i) che si svolge innanzi a un giudice terzo e imparziale sulla base dei principi costituzionali che regolano il giusto processo (art. 111 della Costituzione novellato). Compito del giudice è pronunciarsi, al termine del processo, sulla base della domanda del P.M. (citazione in giudizio), per stabilire se sussistano o



meno i presupposti per poter pronunciare una sentenza di condanna al risarcimento del danno nei confronti dei convenuti in giudizio.

Il processo, che consta di una fase introduttiva scritta e di una fase orale (udienza dibattimentale), è regolato dal principio del contraddittorio, nel senso che ognuna delle parti può svolgere le proprie difese e produrre i mezzi di prova che ritenga opportuni. Il processo in materia di responsabilità amministrativa è disciplinato dal codice di procedura civile, in quanto compatibile, in virtù del rinvio operato dall'art. 26 del r.d. 1214 del 1934.

La Corte dei conti, inoltre, in base alla Costituzione (art. 100) svolge:

- un controllo preventivo di legittimità sugli atti del governo;
- un controllo successivo sulla gestione del bilancio dello Stato;
- un controllo sulla gestione finanziaria degli enti cui lo Stato contribuisce in via ordinaria.

Si tratta di un controllo esterno e neutrale svolto in posizione di assoluta imparzialità rispetto agli interessi di volta in volta perseguiti dal governo o dall'amministrazione.

Accanto a dette funzioni, individuate in modo diretto dall'art. 100 della Costituzione, ve ne sono altre, introdotte da leggi ordinarie, che trovano il loro fondamento costituzionale nell'art. 97 della Costituzione (principio del buon andamento degli uffici pubblici), nell'art. 81 (rispetto degli equilibri di bilancio) e nell'art. 119 (coordinamento della finanza pubblica).

La legge 14 gennaio 1994 n. 20 ha attuato una riforma completa delle funzioni di controllo della Corte dei conti, riducendo il numero degli atti sottoposti al controllo preventivo di legittimità ed introducendo una nuova forma di controllo successivo sulla gestione del bilancio e del patrimonio delle amministrazioni pubbliche, nonché sulle gestione fuori bilancio e sui fondi di provenienza comunitaria, improntata ai parametri di economicità ed efficacia che debbono sempre ispirare l'azione amministrativa (legge 7 agosto 1990 n. 241)

Altre leggi sono intervenute attribuendo alla Corte dei conti importanti funzioni di controllo/referto quali:

- il controllo sulla copertura finanziaria delle leggi di spesa (art. 11 ter della legge 5 agosto 1978 n. 468);
- referti speciali (esempio referto sul costo del lavoro pubblico ed altri referti speciali);
- certificazione finanziaria dei contratti collettivi di lavoro (art. 51 del decreto legislativo n. 29 del 1993 e successive modifiche);
- referti sulla finanza regionale e locale.

2.2 LE STRUTTURE ORGANIZZATIVE, I PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI ED I SOGGETTI COINVOLTI

Nel nostro ordinamento democratico è previsto un organo di rilievo costituzionale posto in posizione di autonomia ed indipendenza rispetto al Governo ed al Parlamento che vigili sulla



corretta gestione delle risorse pubbliche, sul rispetto degli equilibri finanziari complessivi, sulla regolarità, efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa.

La Corte dei conti è l'organo di rilievo costituzionale, autonomo ed indipendente da altri poteri dello Stato cui la Costituzione affida importanti funzioni di controllo (art. 100 costituzione) e giurisdizionali (art. 103 costituzione), definita dalla Costituzione stessa "organo ausiliario" nel senso che coadiuva gli organi titolari di funzioni legislative, di controllo ed indirizzo politico, esecutivo e di amministrazione attiva.

Il fatto che le funzioni svolte dalla Corte dei conti siano in qualche modo "a servizio" di altre funzioni, non incide sulla natura e prerogative della Corte che è considerata come Organo neutrale, indipendente ed autonomo rispetto al Parlamento ed al Governo, che svolge le proprie funzioni non solo nell'interesse degli organi "ausiliari" e della pubblica amministrazione ma dello Stato collettività.

La progressiva espansione delle funzioni di controllo a scopo di referto agli organi elettivi, svolte della Corte dei conti, ha maggiormente accentuato la cosiddetta funzione "ausiliaria" dell'Istituto nei confronti di Camera e Senato.

In particolare la Corte dei conti svolge funzioni di controllo (art.100 Costituzione) e funzioni giurisdizionali nelle materie di contabilità pubblica e nelle altre specificate dalla legge (art.103 Costituzione).

2.2.1 Le strutture organizzative

Di seguito è rappresentata l'organizzazione funzionale della Corte dei conti.

FUNZIONI GIURISDIZIONALI
ATTIVITA' GIUDICANTE
Sezioni riunite in sede giurisdizionale
Sezioni centrali di appello
a) Prima sezione
b) Seconda sezione
c) Terza sezione
Sezione regionale di appello (Sicilia)



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti

Sezioni regionali
ATTIVITA' REQUIRENTE
Procura generale
Ufficio di procura presso la Sezione regionale di appello in Sicilia
Procure regionali

FUNZIONI DI CONTROLLO
Sezioni riunite
a) in sede deliberante
b) in sede consultiva
c) in sede di controllo
Sezioni centrali di controllo
a) per il controllo di legittimità sugli atti
b) per il controllo successivo sulla gestione
Uffici di controllo centrali di legittimità su atti
a) ministeri istituzionali
b) ministeri economico-finanziari
c) ministeri delle attività produttive
d) ministeri delle infrastrutture e attività del territorio
e) ministeri dei servizi alla persona e dei beni culturali



Uffici centrali di controllo sulla gestione
a) ministeri istituzionali
b) ministeri economico-finanziari
c) ministeri delle attività produttive
d) ministeri delle infrastrutture e attività del territorio
e) ministeri dei servizi alla persona e dei beni culturali
Sezione delle autonomie
Sezione del controllo sugli enti
Sezione del controllo affari comunitari e internazionali
Sezioni regionali

2.2.2 L'organizzazione sul territorio

La presenza delle diverse strutture della Corte sul territorio nazionale è, in oggi, la seguente:

- Roma : strutture a livello nazionale;
- Regioni a statuto ordinario : strutture a livello regionale
- Regioni a statuto speciale : strutture a livello regionale

a) strutture a livello nazionale

Dedicate alla funzione di controllo:

- Sezioni riunite
in sede deliberante
in sede consultiva
in sede di controllo
- Sezioni centrali del controllo
- Uffici di controllo centrali
- Sezione delle autonomie
- Sezione del controllo sugli enti
- Sezione del controllo affari comunitari e internazionali

Dedicate alla funzione giurisdizionale:

- Sezioni riunite



- I Sezione di appello
- II Sezione di appello
- III Sezione di appello
- Procura generale

b) strutture a livello decentrato nelle Regioni a statuto ordinario:

- sezioni regionali di controllo (organi collegiali presieduti da un Presidente, con funzioni di controllo e consultive)
- sezioni giurisdizionali regionali (organi collegiali presieduti da un Presidente, con funzioni giurisdizionali di primo grado in tema di responsabilità, giudizi di conto e pensionistica)
- procure regionali (organi requirenti retti da un Procuratore regionale)

c) strutture a livello di Regioni a statuto speciale:

- sezioni riunite
- sezione del controllo
- sezione giurisdizionale di appello
- sezioni giurisdizionali regionali
- procura regionale

2.2.3 Le funzioni giurisdizionali della Corte di conti

La Corte dei conti ha sempre svolto sin dalla legge istitutiva 14 agosto 1862 n. 800 funzioni giurisdizionali, in materia di giudizi di conto (giudizio sui conti dei c.d. agenti contabili) e di responsabilità dei soggetti che hanno avuto in consegna denaro, beni e/o altri valori pubblici e non abbiano provveduto alla corretta gestione per loro colpa e/o negligenza.

Anche in materia di pensioni, la Corte che sulla base della legge istitutiva (art.11) liquidava le pensioni, in caso di reclamo giudicava con le forme della giurisdizione contenziosa.

La Costituzione della Repubblica all'art.103 ha mantenuto l'attribuzione alla Corte dei conti sia delle funzioni di controllo che di quelle giurisdizionali.

L'art.103 della Costituzione assegna alla Corte la giurisdizione nelle "materie di contabilità pubblica". Il concetto, interpretato in modo evolutivo anche alla luce delle trasformazioni dell'agire amministrativo, va inteso nel senso che la Corte dei conti è competente a giudicare agenti contabili, amministratori e funzionari pubblici, per tutte le vicende, comunque, concernenti la gestione di risorse pubbliche.

Inoltre la Corte, ha la giurisdizione nella materia delle pensioni civili, militari e di guerra. Occorre distinguere a seconda che la Corte si occupi dei giudizi di conto o di responsabilità ovvero dei giudizi in materia pensionistica.

Nel primo caso la giurisdizione presenta i caratteri di un giudizio volto ad accertare la responsabilità di singoli soggetti legati alla pubblica amministrazione, per i danni pubblici dagli stessi causati nell'esercizio delle loro funzioni.



Nel secondo caso (materia pensionistica) la giurisdizione della Corte dei conti ha caratteristiche di un giudizio volto ad accertare l'esistenza del diritto a pensione ed il suo ammontare.

La differenza fra i due tipi di funzioni giurisdizionali è notevole, sia dal punto di vista sostanziale che processuale: ciò spiega perché si distinguano nettamente, nell'ambito della giurisdizione contabile, i giudizi in materia di responsabilità rispetto a quelli in materia pensionistica. Residuale è una terza categoria: quella dei giudizi ad istanza di parte in materia esattoriale.

2.2.4 Il pubblico ministero

Il P.M. è l'unico soggetto che può attivare l'azione di responsabilità non potendo il giudice procedere d'ufficio, in assenza di domanda di parte.

La posizione del PM contabile è uguale a quella del Pubblico ministero presso il giudice ordinario (penale o civile): si tratta di un organo propulsore dell'attività giurisdizionale che ha la funzione, nell'interesse pubblico, di garantire la corretta applicazione della legge.

Il PM è quindi un organo neutrale ed imparziale che assume il ruolo di "attore" nel processo contabile per tutelare valori ed interessi generali e non nell'interesse particolare della sola amministrazione danneggiata.

Al vertice della Procura vi è il Procuratore Generale, nominato dal Governo tra i magistrati della Corte dei conti con qualifica di Presidente di sezione su designazione del Consiglio di Presidenza, che ha poteri di organizzazione, indirizzo e coordinamento dei Procuratori Regionali. Promuove inoltre l'azione disciplinare innanzi al Consiglio di Presidenza.

Le funzioni di PM presso le Sezioni centrali sono svolte dal Procuratore Generale, da Vice Procuratori Generali e da Sostituti Procuratori Generali. In sede regionale le funzioni di Pubblico Ministero sono svolte dal Procuratore Regionale (all'Ufficio sono addetti anche Vice Procuratori Regionali e Sostituti Procuratori Regionali).

A seguito di alcune pronunce della Corte di cassazione, che hanno affermato la sussistenza della potestà di cognizione del giudice contabile sulla responsabilità di amministratori o dipendenti per danni causati ad enti pubblici economici ed a società a partecipazione pubblica, ma anche per alcuni recenti interventi legislativi, si è avuto l'ampliamento dei confini della giurisdizione contabile al fine di assicurare che le denunce di danno diano efficacemente modo al Pubblico Ministero presso la Corte dei conti di attivarsi con tempestività per l'adozione degli atti di propria competenza nei confronti dei presunti responsabili, disponendo di ogni utile elemento di valutazione.

La denuncia di fatti dannosi per il pubblico erario costituisce essenziale presupposto per l'attivazione del sistema giurisdizionale diretto all'accertamento di responsabilità amministrative, a garanzia del buon uso delle risorse pubbliche che costituisce un interesse di tutti i cittadini.



La collaborazione, in tal senso, da parte dei pubblici apparati è, pertanto, necessaria. Il loro ruolo è così importante che la legislazione chiama a rispondere del danno erariale coloro che, con l'aver "omesso o ritardato la denuncia", abbiano determinato la prescrizione del relativo diritto al risarcimento. Ovviamente, anche gli organi di controllo sono tenuti alla denuncia di fatti dannosi per la finanza pubblica.

Ad esempio l'ispettorato per la funzione pubblica, di cui all'art. 60, comma 6, del decreto legislativo n. 165 del 2001, come modificato dall'art. 10 bis della legge n. 248 del 2005, è obbligato a denunciare al P.M. presso il competente giudice contabile, anche a seguito di segnalazioni di privati cittadini o pubblici dipendenti, irregolarità, ritardi o inadempienze delle amministrazioni pubbliche dalle quali possano derivare danni alle stesse.

Altro esempio è quello che riguarda l'Alto Commissario per la prevenzione ed il contrasto della corruzione e delle altre forme di illecito all'interno della pubblica amministrazione, istituito con la legge n. 3 del 2003, che è tenuto a denunciare al P.M. presso il competente giudice contabile possibili ipotesi di responsabilità amministrativa, che potrebbero evidenziarsi a seguito di accertamenti diretti o delegati presso le amministrazioni pubbliche, di monitoraggio su procedure contrattuali e di spesa o grazie alla collaborazione dei servizi di controllo interno.

Denunce di possibili danni erariali, vengono effettuate, alle Procure presso le sezioni giurisdizionali regionali della Corte dei conti, anche dalle articolazioni regionali e centrali di quest'ultima addette a funzioni di controllo.

Occorre, poi, evidenziare il fondamentale raccordo che deve sussistere fra il P.M. presso il giudice penale e quello presso il giudice contabile attraverso l'informativa, prevista dall'art. 129, comma 3, delle norme di attuazione del c.p.p., in merito all'esercizio dell'azione penale, nel caso di reati che hanno cagionato un danno all'erario. Anche se la legge stabilisce il suddetto obbligo di informativa solo nei casi di esercizio dell'azione, sarebbe opportuno che il P.M. presso il giudice penale, comunicasse anche le richieste di archiviazioni, relative a fatti che, pur non costituendo reati, potrebbero concretizzare ipotesi di responsabilità amministrativa.

Deve, inoltre, ritenersi che spetti al giudice dell'esecuzione, individuato ai sensi dell'art. 665 c.p.p., l'invio al P.M. presso il giudice contabile delle sentenze penali di condanna, di cui agli art.li 6, comma 2, e 7 della legge n. 97 del 2001. Ciò in conformità con quanto stabilito dal Ministero della Giustizia - Dipartimento per gli affari di giustizia (Direzione generale della giustizia penale), con la circolare n. 027.001.04.69 del 26/10/ 2006.

Mentre le sentenze di cui all'art. 7 della suddetta legge vanno inviate al Procuratore regionale competente, quelle di cui all'art. 6, comma 2, di tale legge vanno trasmesse, vista la lettera della norma, al Procuratore generale presso la Corte dei conti. Tale è anche l'interpretazione, sul punto, contenuta nella suddetta circolare. Comunque, nei casi previsti dal suddetto art. 6, comma 2, della legge n. 97 del 2001, si ritiene opportuno l'invio di copia delle sentenze di condanna anche al competente Procuratore regionale presso il giudice contabile.

A seguito di ripetuti interventi del Giudice regolatore della giurisdizione (si vedano, recentemente, Cass. sez. un. ord. n. 4511 del 2006 e sent. n. 15458 del 2007), è pacifica la sussistenza del potere di cognizione del giudice contabile sulla responsabilità di amministratori o



dependenti per danni causati ad enti pubblici economici ed a società a partecipazione pubblica. Tale circostanza pone la necessità di individuare coloro che, all'interno di tali soggetti, sono tenuti all'obbligo in esame.

Il presupposto perché sorga l'obbligo di denuncia è il verificarsi di un fatto dannoso per la finanza pubblica.

L'obbligo in questione è legato alla conoscenza o alla possibilità di conoscenza dei presunti fatti dannosi, attraverso l'uso dell'ordinaria diligenza professionale, che può essere pretesa dal soggetto obbligato, in considerazione della qualifica e delle funzioni concretamente espletate.

2.2.5 Acquisizione della denuncia.

La principale funzione assegnata alle procure regionali è quella relativa all'esercizio dell'azione di responsabilità per danno erariale.

Per consentire lo svolgimento di tale compito l'ordinamento ha previsto l'obbligo di denuncia, sanzionandone l'omesso assolvimento.

Nelle singole procure, in ragione della competenza territoriale, pervengono, quindi, le *notitiae damni*, sia nella forma delle denunce provenienti dagli organi cui incombe tale obbligo, ma anche attraverso segnalazioni o esposti che, comunque, contengano la notizia di un evento dannoso per il pubblico erario, inoltrati da soggetti interni alla P.A. diversi da quelli obbligati alla denuncia, ovvero esterni all'amministrazione, quali associazioni o privati cittadini.

Deve rilevarsi in proposito che, per il giudizio di responsabilità per danno erariale, a differenza di quanto accade nel diritto processuale penale, non vi è un divieto espresso dell'utilizzo degli anonimi. Anche l'esposto non sottoscritto può, quindi, costituire una valida *notitia damni*, purché sia documentato o contenga, comunque, gli elementi minimi che consentano l'individuazione della fattispecie dannosa.

Altra fonte di conoscenza di danni per l'erario è costituita dalle notizie di stampa pubblicate prevalentemente sui quotidiani locali dalle quali, pure, può originare un'istruttoria allorché ne sussistano i presupposti. Al riguardo, la segreteria sottopone gli articoli all'attenzione del procuratore regionale per le valutazioni di competenza in ordine all'eventuale apertura dell'istruttoria.

2.2.6 Accesso agli atti

Nella fase istruttoria gli atti sono nella disponibilità del magistrato assegnatario e, prima della notifica dell'invito a dedurre, non è consentito ai soggetti indagati, che abbiano avuto notizia dell'istruttoria (a seguito di costituzione in mora da parte dell'amministrazione o in altro modo),



di accedere alla documentazione o di avere notizie circa lo svolgimento dell'attività del magistrato.

Dopo la notifica dell'invito a dedurre, stante il fatto che non esistono precise norme sull'esistenza di un diritto di accesso al fascicolo degli atti, la giurisprudenza ha elaborato alcuni criteri in base ai quali in una fase preprocessuale non può parlarsi di tutela del diritto di difesa, invocabile solo nel giudizio e, quindi, soltanto successivamente al deposito dell'atto di citazione.

L'orientamento prevalente della giurisprudenza e della dottrina è attualmente quello secondo il quale il destinatario di un invito a dedurre ha un diritto di accesso, ai documenti menzionati in detto invito, se ed in quanto si tratti di documentazione la cui conoscenza è finalizzata a far cadere, anche soltanto in parte, la responsabilità amministrativo-contabile ipotizzata dal pubblico ministero; solo in quest'ultima ipotesi il diniego opposto alla visione della documentazione potrà comportare l'inammissibilità della successiva citazione in giudizio.

Alla luce di quanto sopra esposto, la segreteria acquisirà e registrerà le richieste scritte di accesso ai documenti (con la specificazione di quelli che si chiede di visionare o dei quali estrarre copia), da sottoporre al P.M. titolare dell'istruttoria che, nell'accogliere la richiesta, fornirà le necessarie indicazioni al personale che provvederà a consentire all'interessato la visione dei documenti come ammessa dal magistrato.

2.2.7 Il giudizio di responsabilità

Il processo contabile consta di una fase introduttiva scritta e di una fase orale (udienza dibattimentale) è regolato dal principio del contraddittorio nel senso che ognuna delle parti può svolgere le proprie difese e produrre i mezzi di prova che ritenga opportuni ed è disciplinato dal codice di procedura civile, in quanto compatibile, in virtù del rinvio operato dall'art.26 del r.d.1214 del 1934.

La parte attrice ha l'onere di introdurre la domanda (citazione) e di provare i fatti su cui fonda la propria pretesa secondo le regole del processo civile mentre il convenuto ha l'onere di provare i fatti contrari a quelli allegati dal PM. Spetta quindi al PM provare e quantificare un danno pubblico risarcibile da attribuire al convenuto sulla base del criterio della colpa grave e del nesso causale. Nel processo contabile stante la indisponibilità dei diritti fatti valere dal PM contabile il giudice può cooperare nell'acquisizione della prova, ordinando l'assunzione dei mezzi istruttori che ritenga opportuni. Può anche ordinare al PM contabile di chiamare in causa soggetti non convenuti originariamente in giudizio.

La sentenza di condanna emessa dalla Corte dei conti è immediatamente esecutiva e determina il sorgere di un diritto di credito dell'amministrazione ad ottenere, anche coattivamente tramite una procedura esecutiva, la somma indicata nella sentenza stessa. L'amministrazione cura l'esecuzione della sentenza di condanna, ai sensi di una procedura semplificata prevista dalla legge sotto la vigilanza del PM. Se la sentenza è di assoluzione (definitivo proscioglimento) le



spese legali sono sostenute dall'amministrazione di appartenenza. Il PM in quanto parte pubblica non può mai essere condannato alle spese del giudizio.

La sentenza è appellabile dalle parti, dal Procuratore regionale competente per territorio o dal Procuratore Generale entro sessanta giorni dalla notificazione o, comunque, entro un anno dalla pubblicazione. La proposizione dell'appello sospende l'esecuzione della sentenza impugnata.

Con l'intervenuto decentramento della giurisdizione della Corte dei conti, la competenza promiscua in grado d'appello avverso le sentenze pronunciate in primo grado, è stata attribuita alle tre Sezioni Giurisdizionali centrali (non c'è una competenza specifica per materia delle tre Sezioni d'appello).

Solo per la Regione Sicilia, in attuazione dell'art. 23 dello Statuto speciale della Regione, competente a conoscere degli appelli avverso le sentenze dei giudici contabili siciliani è la Sezione Giurisdizionale d'appello per la Regione siciliana presso la quale è stata costituita la corrispondente Procura regionale d'appello.

Le Sezioni Riunite della Corte dei conti in sede giurisdizionale giudicano sugli eventuali conflitti di competenza e sulle questioni di massima deferite dalle sezioni giurisdizionali centrali o regionali o a richiesta del Procuratore Generale. Le pronunce sulle questioni di massima concernono l'esatta interpretazione di punti di diritto controversi che hanno dato luogo a contrasti di giurisprudenza.

Le sentenze della Corte dei conti possono essere impugunate innanzi alle Sezioni Unite della Cassazione solo ai sensi dell'art.111 della Costituzione per motivi inerenti la giurisdizione.

La Corte di Cassazione può essere adita anche in sede di regolamento preventivo di giurisdizione (strumento attraverso il quale - onde evitare che un processo si svolga innanzi ad un giudice privo di giurisdizione - si chiede una pronuncia preventiva della Corte di cassazione).

2.2.8 Il giudizio di conto

Con l'espressione giudizio di conto ci si riferisce al giudizio che ha per oggetto la verifica di regolarità del conto giudiziale cui sono tenuti i titolari di gestioni di tesoreria e gli agenti contabili. Le norme in tema di contabilità generale dello Stato (art.74 r.d. 2440 del 1923) distingue gli agenti contabili in:

- agenti della riscossione (coloro che sono incaricati di riscuotere entrate e versarne l'ammontare);
- agenti pagatori o tesorieri (addetti alla conservazione delle somme o all'effettuazione di pagamenti per conto dell'amministrazione);



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti

- agenti consegnatari (addetti alla consegna o alla custodia di oggetti o materie dell'amministrazione).

La norma generale cui occorre fare riferimento per l'individuazione degli agenti contabili tenuti alla resa del conto giudiziale è l'art.44 del testo unico delle leggi sulla Corte dei conti secondo cui "la Corte giudica, con giurisdizione contenziosa, sui conti dei tesorieri, dei ricevitori, dei cassieri e degli incaricati di riscuotere, di pagare, di conservare e di maneggiare denaro pubblico o di tenere in custodia valori e materie di proprietà dello Stato, e di coloro che s'ingeriscono anche senza legale autorizzazione negli incarichi attribuiti a detti agenti". "La Corte giudica pure sui conti dei tesorieri ed agenti d'altre pubbliche amministrazioni".

In conformità a tale norma sono tenuti alla resa del conto giudiziale nell'ambito di ciascun ente pubblico territoriale e non territoriale:

- a) il tesoriere o cassiere dell'ente incaricato, sulla base d'apposita convenzione, di riscuotere e pagare secondo gli ordini ricevuti dai competenti organi dell'ente;
- b) l'economo incaricato dell'erogazione delle spese all'interno e della gestione dei beni mobili utilizzati negli uffici dell'ente;
- c) gli incaricati della gestione di somme anche se non provenienti dal bilancio dell'ente;
- d) i consegnatari di valori o beni di proprietà dell'ente.

Il giudizio inizia con la stessa presentazione del conto in quanto "la presentazione del conto costituisce l'agente in giudizio" (art.45 T.U.n.1214 del 1934).

Una volta instaurato il giudizio il Presidente della Sezione giurisdizionale competente assegna il conto ad un magistrato relatore, che compie gli accertamenti volti a verificare la regolarità del conto e della gestione. Una volta conclusa detta fase il magistrato deposita una relazione nella quale può chiedere il discarico del soggetto che ha presentato il conto. Se anche il Procuratore regionale conclude per il discarico il conto viene approvato con decreto del Presidente della Sezione, in caso contrario inizia una fase contenziosa.

Il giudizio si conclude con una pronuncia della Sezione che può essere di discarico o di condanna del contabile. Ai sensi dell'art.2 della legge 20 del 1994, decorsi cinque anni dal deposito del conto senza che sia stata depositata la relazione del magistrato istruttore o siano state elevate contestazioni a carico del contabile il giudizio si estingue, salva l'eventuale responsabilità amministrativa e contabile.

Il giudizio di conto si connette al dovere pubblico per i soggetti ai quali è demandata una funzione pubblica o che esplicano un'attività rilevante per l'ordine pubblico, non essendo sufficiente il controllo amministrativo per una garanzia obiettiva dell'interesse pubblico.



L'accertamento del diritto patrimoniale dell'Amministrazione alla corretta gestione e restituzione del denaro o dei beni devono avvenire in sede giurisdizionale e ciò in conseguenza dell'indisponibilità dell'azione di recupero da parte dell'Amministrazione pubblica.

Tale accertamento avviene dinanzi alla Corte dei conti, giudice esclusivo in ragione della sua particolare posizione costituzionale ed ha carattere di giurisdizione sostanziale ed obiettiva; oggetto dell'accertamento è la correttezza e la regolarità della gestione di denaro o di beni pubblici da parte di ciascun agente contabile.

La Corte costituzionale con diverse pronunce ha ripetuto che requisito indispensabile del giudizio sul conto è quello della necessità in virtù del quale a nessun ente gestore di mezzi di provenienza pubblica ed a nessun agente contabile che abbia maneggio di denaro e valori di proprietà dell'ente è consentito di sottrarsi a questo fondamentale dovere.

2.2.9 Il giudizio pensionistico

La Corte dei conti ha competenza sui giudizi relativi a pensioni a totale carico dello Stato e su quelle a carico degli enti previdenziali confluiti nell'INPDAP. Le controversie possono avere ad oggetto sia l'esistenza del diritto alla pensione sia la sua entità. La Corte dei conti giudica, in materia di pensioni civili, militari e di guerra, anche in ordine alla legittimità del recupero disposto dall'ente in ordine alle somme erogate a titolo di trattamento pensionistico ed accessori (indennità integrativa speciale, tredicesima mensilità, interessi legali e rivalutazione..). La Corte giudica sia in materia di pensioni ordinarie (civili e militari) che di pensioni di guerra. Le prime sono collegate al servizio prestato negli impieghi civili o nelle forze armate, le seconde a quello di guerra.

Il giudizio inizia con la presentazione di un atto (ricorso) in cui vengono esposte le ragioni di fatto e di diritto su cui si basa la pretesa pensionistica. Il ricorso deve essere notificato all'Amministrazione, pena l'improcedibilità. Per poter adire il giudice occorre, evidentemente, l'interesse ad agire e cioè che l'Amministrazione abbia negato l'esistenza del diritto ovvero l'abbia riconosciuta in entità ritenuta non soddisfacente.

Il giudizio peraltro non ha ad oggetto solo la legittimità dell'atto dell'amministrazione ma l'accertamento della fondatezza della pretesa (c.d. giudizio sul rapporto).

Il diritto a pensione è imprescrittibile, mentre si prescrivono i singoli ratei dopo cinque anni decorrenti dal momento in cui è sorto il diritto. Oltre alla prescrizione quinquennale, la legge, nell'ipotesi di pensione privilegiata, ha previsto un'ipotesi di decadenza (art.169 T.U.1092 del 1973) ove l'interessato abbia fatto decorrere il termine di cinque anni dalla cessazione dal servizio senza chiedere l'accertamento delle infermità o lesioni.

Nel ricorso introduttivo il ricorrente, dimostrando un certo grado di fondatezza della sua pretesa ed il pericolo nel ritardo, può chiedere la sospensione del provvedimento pensionistico impugnato.



Nel giudizio pensionistico la parte può costituirsi in giudizio di persona e svolgere nell'udienza le proprie conclusioni. E' comunque ammessa la possibilità di nominare un avvocato del libero foro (non è chiesto il requisito dell'iscrizione all'albo dei cassazionisti).

La legge 21 luglio 2000 n. 205 ha semplificato il giudizio in materia di pensioni, prevedendo il giudice unico, la possibilità di adottare decisioni in forma semplificata (es. in caso di manifesta inammissibilità), l'estinzione dei giudizi non riassunti dagli eredi dopo la morte del ricorrente (90 giorni dalla comunicazione dell'evento ovvero dalla pubblicazione in G.U.) e la perenzione dei ricorsi ultradecennali.

In sintesi, dopo la presentazione del ricorso, il presidente fissa l'udienza di discussione che viene notificata alle parti almeno 60 giorni prima.

Dopo la discussione orale il giudice legge il dispositivo della sentenza in udienza. La sentenza deve essere depositata nei quindici giorni successivi. La sentenza è immediatamente esecutiva. Nei giudizi pensionistici le sentenze possono essere appellate solamente per motivi di diritto (anche il vizio di difetto o contraddittorietà della motivazione è errore di diritto). L'appello può essere proposto dalle parti entro sessanta giorni dalla notificazione della sentenza ovvero entro un anno dalla sua pubblicazione (deposito in segreteria).

Si rimanda all'Appendice 1 per la descrizione del sistema oggetto di questo documento e delle applicazioni presenti in Corte.

2.3 DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE

La descrizione dettagliata dei sistemi, in termini di architettura applicativa e moduli funzionali in esso implementate, è riportata all'Appendice 1.

La descrizione degli ulteriori obiettivi di sviluppo richiesti si trova nell'Appendice 1.

Si fa comunque presente che tali obiettivi potranno essere variati in corso di esecuzione del contratto a seconda delle esigenze dell'Amministrazione.

2.4 DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI TECNOLOGICI

Le descrizioni dell'architettura tecnologica, della configurazione degli ambienti, delle infrastrutture e dei prodotti software che caratterizzano il sistema SISP, sono riportate nell'Appendice 1. E' obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti Corte dei conti, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti del Fornitore e quelli target Corte dei conti.



2.5 COMPATIBILITÀ

I prodotti che compongono gli ambienti di sviluppo, manutenzione, collaudo ed esercizio sono elencati nell'Appendice 1. Tali prodotti potranno subire variazioni di release / livello nel corso della fornitura.

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

Ciò comporta la verifica, in fase di Definizione dell'Obiettivo, della effettiva release residente sugli ambienti e dell'eventuale piano di evoluzione degli stessi. Nel caso di modifiche impreviste in corso d'opera dei prodotti in uso, si concorderà l'eventuale impegno per l'adeguamento dei prodotti già realizzati.

Il fornitore dovrà verificare, prima dell'inizio delle attività di collaudo da parte di Sogei:

- la corretta predisposizione e configurazione dell'ambiente di collaudo;
- la corretta integrazione di tutti i moduli che costituiscono l'applicazione, compresi quelli non modificati dall'obiettivo di sviluppo.

A tal fine la Corte dei conti metterà a disposizione del fornitore una postazione di lavoro non attrezzata.

Le suddette attività devono essere espressamente previste nel Piano di Lavoro di obiettivo, come parte integrante della fase di test.

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della presente gara è costituito dal complesso dei servizi professionali necessari ad assicurare lo sviluppo (progettazione, realizzazione e messa in esercizio), la conduzione e manutenzione delle applicazioni realizzate e/o già presenti nell'ambito del sistema, nonché di servizi professionali per attività di consulenza ed addestramento, strettamente connesse alla diffusione delle suddette applicazioni.

L'oggetto della fornitura comprende, pertanto:

- A. Servizi Realizzativi di software
- B. Servizi di Manutenzione
- C. Servizi di Gestione Applicativi e basi dati
- D. Servizi di Consulenza Organizzativa e Supporto Specialistico
- E. Servizi di Supporto all'Apprendimento.

3.2 DURATA

Il contratto avrà la durata di 60 mesi decorrenti dalla data di avvio delle attività, successiva al termine del periodo di affiancamento iniziale.



Pertanto, la durata è così suddivisa:

- a. Periodo di affiancamento (come di seguito meglio specificato);
- b. Periodo di erogazione: 48 (quarantotto) mesi, per tutti i servizi: realizzativi di software, manutenzione, gestione applicativi e basi dati, consulenza organizzativa e supporto specialistico e supporto all'apprendimento;
- c. ulteriori 12 (dodici) mesi di durata contrattuale, relativamente al solo servizio di manutenzione in garanzia sul software rilasciato in esercizio successivamente al quarantottesimo mese di durata contrattuale, secondo quanto descritto al paragrafo 5.7.

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

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

4.1 SERVIZI REALIZZATIVI DI SOFTWARE

I Servizi Realizzativi, oggetto della presente fornitura, prevedono:

1. Servizi di sviluppo software;
2. Servizi di manutenzione evolutiva.

4.1.1 Descrizione dei Servizi Realizzativi di software

I Servizi Realizzativi possono comprendere i seguenti ambiti/classi:

- a) sviluppo ed evoluzione di software specifico per l'Amministrazione (SW ad hoc);
- b) parametrizzazione e personalizzazione di software/soluzioni commerciali e/o personalizzazione e riuso di software esistente.

Nella fattispecie, i sottocasi inclusi in questo servizio sono:

- lo sviluppo di software, comprendente:
 - gli sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi, che risolvono esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate;
 - rifacimento di sistemi informativi o applicazioni, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste;
- la manutenzione evolutiva comprendente:
 - la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente;
 - le modifiche urgenti alle funzioni, da realizzarsi con risorse e tempi contenuti, quali, ad esempio, la modifica di una transazione o di una stampa per una diversa prospettiva dei dati.



La parametrizzazione e la personalizzazione di software/soluzioni commerciali e/o personalizzazione e riuso di software esistente consistono principalmente in:

- **sviluppo di soluzioni software commerciali** (piattaforme di mercato specifiche, packages, moduli) che riguarda le attività relative alle parametrizzazione, personalizzazione e integrazione di applicazioni esistenti comprese soluzioni open source;
- **manutenzione evolutiva di software commerciale**, che riguarda quelle attività relative all'introduzione di nuove funzioni o l'evoluzione di funzioni preesistenti, nell'ambito di software commerciale in uso presso l'Amministrazione;
- **sviluppo di soluzioni software tramite riuso**, che riguarda quelle attività di analisi e sviluppo dei gap e di copertura di nuove funzionalità richieste dall'Amministrazione.

Si sottolinea che la personalizzazione può implicare la scrittura di funzioni aggiuntive d'integrazione a sistemi applicativi esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o, quantomeno, identificare le esigenze. In pratica, si tratta di implementazioni di uno specifico sistema informatico, sovente aggregabili fra loro, che comunque danno luogo ad una nuova release/baseline del prodotto iniziale.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva rilasciano prodotti che modificano la consistenza del *parco applicativo* misurata in *Punti Funzione (PF)*, chiamata anche *baseline* del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di applicazioni/funzioni obsolete ed eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

L'elenco degli Obiettivi di sviluppo che si stima verranno attivati durante la fornitura è riportato all'Appendice 1 al presente Capitolato. Tale elenco non è vincolante: l'Amministrazione alla stipula fornirà le informazioni necessarie per la redazione del piano di lavoro generale con la pianificazione dei primi obiettivi di sviluppo previsti. La descrizione presente in appendice 1 ed associata agli Obiettivi, inoltre, non va intesa in termini vincolanti sul modo in cui avverrà la realizzazione, dipendendo questa dalla definizione dettagliata dei requisiti utente.

.

I servizi realizzativi (Sviluppo e MEV) dovranno assicurare il supporto da parte del Fornitore all'avviamento in collaudo, all'avvio in esercizio del software realizzato, nonché all'esecuzione dei test proceduralizzati ed automatizzati. Sono, dunque, ricomprese nel prezzo del punto funzione almeno le macro attività elencate di seguito:

- predisposizione dell'ambiente di collaudo e supporto alle attività di collaudo, testing proceduralizzato ed automatico;
- supporto alla consegna in gestione applicativa e basi dati, volto ad assicurare un corretto passaggio di consegne al Servizio di Gestione, formalizzato nel Piano di lavoro dell'obiettivo;
- supporto alle attività di passaggio in esercizio.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono suddivisi in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare, come descritto al paragrafo 5.2.1.



Si sottolinea che in alcuni casi l'attività di sviluppo potrebbe essere collegata ad una attività propedeutica di ridisegno dei processi. Il fornitore, in questo caso, è tenuto a garantire la coerenza tra le diverse fasi progettuali così come previsto nel ciclo di vita "integrato" in Appendice 6.

Costituisce parte integrante dell'attività di sviluppo e di manutenzione evolutiva la garanzia sulla fornitura, per tutte le componenti realizzate, fino alla scadenza del Contratto.

L'esecuzione dei servizi di sviluppo deve contemplare come parte integrante anche attività di System Integration, cioè le attività finalizzate al corretto rilascio in esercizio delle varie applicazioni che insistono sul SISF in tutte le loro componenti (sia applicative che sistemistiche).

L'attività sarà richiesta ogni qualvolta sia previsto dal Piano di Lavoro il rilascio di obiettivi di sviluppo e/o modifiche al software e/o all'infrastruttura tecnologica che, comportando variazioni alle condizioni di esercizio, potrebbero modificarne il comportamento.

Qualora tali interventi comportino variazioni della configurazione esistente, dovrà essere prodotto uno specifico documento attestante l'assenza di impatti sul corretto funzionamento generale del sistema in relazione ai requisiti di affidabilità, performances, e robustezza richiesti.

4.1.2 Dimensione dei Servizi Realizzativi

La dimensione dei servizi di sviluppo e MEV prevede un massimale di Punti Funzione PF (ai fini della base d'asta sono considerati di tipo ADD), quale sommatoria dei dimensionamenti stimati dei singoli Obiettivi di sviluppo e di manutenzione evolutiva.

Laddove la metrica dei punti funzione non fosse applicabile per uno specifico Obiettivo di sviluppo/MEV, Sogei si riserva di stabilire la stima e la gestione in giorni persona, sempre con modalità a corpo.

La conversione tra PF e gg/pp verrà effettuata con un fattore di produttività pari ad 1,65 PF per mix giornaliero del team.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in PF previsto per lo sviluppo suddiviso per anno.

Impegno in PF per Sviluppo e MEV									
Totale		I Anno		II Anno		III Anno		IV Anno	
ADD+CHG	DEL	ADD+CHG	DEL	ADD+CHG	DEL	ADD+CHG	DEL	ADD+CHG	DEL
22.500		3.700		7.150		7.400		4.250	

In sede di esecuzione dovranno essere misurati e rendicontati analiticamente i PF ADD, CHG e DEL effettivamente realizzati applicando le procedure standard per il calcolo dell'effort della Sogei (appendice 5).

In ogni caso i PF DEL saranno remunerati al 10% del prezzo offerto del PF ADD.



4.1.3 Composizione del gruppo di lavoro per i Servizi Realizzativi

Si riporta di seguito il range di utilizzo per le figure professionali previste per i servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva dimensionati in Punti Funzione.

Il fornitore dovrà impiegare un mix di figure professionali tale da rientrare nei range riportati nella tabella seguente, in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Figura professionale	% utilizzo	
	MIN	MAX
Capo Progetto	5%	15%
Analista Funzionale	20%	40%
Analista Programmatore	20%	40%
Programmatore	10%	20%
Specialista di prodotto/tecnologia	10%	20%
Specialista di tematica	5%	10%
Sistemista senior	1%	3%

Ai Fini della determinazione della base d'asta il mix di riferimento è:

Figura professionale	MIX
Capo Progetto	7%
Analista Funzionale	35%
Analista Programmatore	33%
Programmatore	15%
Specialista di prodotto/tecnologia	5%
Specialista di tematica	4%
Sistemista senior	1%

La produttività espressa in nr di punti funzione per giorno lavorativo è pari a 1,65 PF.

4.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE

In questi servizi rientrano le attività di manutenzione correttiva ed adeguativa.

4.2.1 Descrizione dei Servizi di Manutenzione

Per **manutenzione correttiva** (MAC) si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente sia sulle basi dati, dei **malfunzionamenti** delle procedure e dei programmi in esercizio (escluso il sw in garanzia).



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

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

Nel caso di software in garanzia da parte di un precedente fornitore, il servizio di manutenzione correttiva consiste nell'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, nell'attribuzione della stessa al software non di competenza, nel supporto al collaudo ed all'installazione del software corretto nel sistema di esercizio.

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

La categoria dei malfunzionamenti è assegnata da Sogei ed è così definita:

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

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

Sono parte integrate della manutenzione correttiva i contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento.

La tempestività di ripristino a fronte di malfunzionamento è misurata rispetto a valori articolati in funzione della categoria di malfunzionamento (si rimanda all'Appendice 4 Indicatori di qualità per ulteriori dettagli).

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



Le applicazioni che si stima verranno affidate in manutenzione correttiva all'aggiudicatario sono quelle riportate in Appendice 1. Alla stipula Sogei fornirà l'elenco delle applicazioni funzioni non in garanzia e le procedure per l'indirizzamento delle malfunzioni in garanzia al fornitore uscente.

Durante il periodo di erogazioni dei servizi, su richiesta di Sogei il fornitore dovrà prendere in carico applicazioni/funzioni non presenti in appendice 1 ma legate all'ambito SISP e che Sogei e/o l'Amministrazione riterranno di ricondurvi.

La **manutenzione adeguativa** comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi e d'ambiente).

In particolare, con il termine manutenzione adeguativa si intendono:

- adeguamenti dovuti al cambiamento di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni dei pacchetti software utilizzati;
- verifiche, preventive alle installazioni, della compatibilità del sistema (hardware, software di base, personalizzazioni/parametrizzazioni, sviluppi specifici) con gli aggiornamenti ai prodotti e delle nuove versioni/release;
- adeguamenti finalizzati all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti a fronte di migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc).

La manutenzione adeguativa tipicamente non varia la consistenza della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

4.2.2 Dimensione dei Servizi di Manutenzione

Il volume contrattuale massimo previsto per i servizi di **manutenzione** (correttiva ed adeguativa) è dimensionato quale sommatoria del numero di PF, non in garanzia, affidati mensilmente (baseline) al servizio.

Nella tabella che segue, ai fini della costruzione della base d'asta viene riportata la media stimata per anno. Alla stipula Sogei comunicherà le applicazioni/funzioni da affidarsi al servizio di manutenzione ed il relativo conteggio in Punti Funzione. Mensilmente il fornitore dovrà aggiornare il numero di PF affidati al servizio che potrà subire variazioni sia in aumento (uscita dalla garanzia del fornitore uscente o affidamento di applicazioni/servizi successive alla presa in carico) sia in diminuzione (per effetto di change o rifacimenti o cancellazione di applicazioni/funzioni), che daranno luogo al conseguente adeguamento del canone mensile complessivo.

Tale adeguamento avrà efficacia a partire dal mese successivo all'avvenuta variazione.



La colonna "I anno" è al netto del software in garanzia prestata da parte del fornitore uscente nel primo anno contrattuale, e le altre colonne tengono comunque conto del software che man mano viene dismesso.

Baseline di Manutenzione correttiva ed adeguativa				
Totale	I Anno	II Anno	III Anno	IV Anno
85.000	20.000	30.000	20.000	15.000

I valori sopra riportati sono stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso e pianificate sulle applicazioni oggetto del servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa.

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

Nel primo piano di lavoro del servizio di manutenzione verrà dunque riportata la baseline affidata al servizio per il mese di riferimento. Con l'approvazione del piano, Sogei autorizza la prosecuzione del servizio, salvo rivalersi qualora emerga da verifiche di conformità puntuali o periodiche che il numero di Punti Funzione dichiarato dal fornitore non sia corretto. Ciò comporterà rilievo sulla fornitura per ogni 10 punti funzioni in eccesso e la sostituzione del responsabile unico delle attività contrattuali, con l'applicazione delle relative sanzioni.

4.2.3 Composizione del gruppo di lavoro per i Servizi di Manutenzione

Per i servizi di manutenzione adeguativa e correttiva il fornitore dovrà impiegare un mix di figure professionali tale da rientrare nei range riportati nella tabella seguente in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Figura professionale	% utilizzo	
	MIN	MAX
Capo Progetto	2%	10%
Analista Funzionale	20%	40%
Analista Programmatore	30%	50%
Programmatore	10%	20%
Specialista di prodotto/tecnologia	2%	10%
Sistemista senior	1%	3%

4.3 SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI



4.3.1 Descrizione dei Servizi di Gestione applicativi e basi dati

Per **Servizi di Gestione** si intende l'insieme delle attività finalizzate all'esercizio delle applicazioni ed all'assistenza degli utenti.

Si sottolinea che il Fornitore dovrà inoltre erogare attività di supporto specialistico per eventuali problematiche di tipo sistemistico sul corretto utilizzo dell'infrastruttura tecnologica, in sinergia con le strutture preposte alla gestione degli ambienti di riferimento.

Per il servizio di Gestione si intendono, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività sotto elencate.

1. Gestione delle funzionalità in esercizio:

- a) risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente;
- b) intercettazione e registrazione delle malfunzioni alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di Manutenzione Correttiva o Manutenzione correttiva in garanzia e verifica dell'esito dell'intervento effettuato;
- c) validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- d) ripristino base dati;
- e) modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- f) verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione di area che descrive le modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati (ad esempio manutenzione preventiva) in collaborazione con i gruppi di sviluppo;
- g) gestione della configurazione;
- h) gestione completa dell'eventuale portale (aggiornamento delle newsletter, delle FAQ, dei documenti pubblicati ecc.).

2. Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:

- a) schedulazione e pianificazione, in accordo con i servizi di sviluppo e di manutenzione correttiva ed adeguativa, del rilascio in esercizio di funzionalità nuove e/o modificate;
- b) verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
- c) supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- d) gestione della nuova configurazione.

3. Assistenza tecnico/funzionale agli utenti durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni:

- a) affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle nuove funzionalità.



4. Supporto agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso:

- a) preparazione documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal piano di qualità, generale o di obiettivo, al fine di facilitare l'addestramento dell'utente finale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.);
- b) predisposizione ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc.).

5. Gestione Utenze

- a) attività di gestione delle utenze interne/esterne ai sistemi della Corte.

6. Pianificazione funzionale del servizio (e ripianificazione, per eccezione), in accordo con Sogei e con gli organi tecnici ed amministrativi dell'Amministrazione:

- a) movimentazione giornaliera del batch;
- b) disponibilità del servizio on line (funzionalità TP);
- c) controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito;
- d) pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione.

7. Supporto alle attività di collaudo:

- a) supporto al capo progetto Sogei ed all'eventuale laboratorio di certificazione relativamente alle attività di collaudo (es. predisposizione ambiente di collaudo, esecuzione procedure di inizializzazione e/o caricamento della base dati, esecuzione degli script automatici, ecc.). In conformità con quanto richiesto al paragrafo 5.2.1, tale attività richiede, da parte del servizio, la preventiva acquisizione di know-how sugli obiettivi in rilascio organizzata e gestita nell'ambito delle attività relative ai servizi realizzativi.

8. Affiancamento per il trasferimento di know-how necessario al corretto svolgimento del servizio:

- a) affiancamento operativo. L'attività consiste in una fase di "training on the job" a terzi individuati da Sogei, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. Questa attività potrà essere svolta a richiesta Sogei in qualsiasi momento della fornitura.

9. Prodotti/servizio:

- a) realizzazione di prodotti informatici "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere un intervento puntuale di modifica di una banca dati, o la realizzazione di un prospetto informativo "usa e getta". Fermo restando che, di norma, i prodotti realizzati non entrano a fare parte del parco applicativo, tali prodotti potranno essere oggetto di conservazione per eventuali riutilizzi futuri secondo modalità definite di volta in volta da Sogei.



10. Supporto sistemistico¹:

- a) personalizzazione del software di sistema: dovranno essere implementate le procedure di eventuale partizionamento del sistema e configurati i diversi tool di gestione, ove necessario;
- b) esecuzione di eventuali test di funzionamento sistemistico del sistema;
- c) evoluzione dei prodotti installati e delle modalità di configurazione, ove necessario;
- d) tuning del sistema;
- e) determinazione del capacity planning.

11. Attività extra orario:

- a) reperibilità telefonica extra orario, in relazione alle criticità ed ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi in esercizio;
- b) interventi extra orario, in relazione alle criticità ed ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi in esercizio.

11. Piccoli interventi:

- a) realizzazione di software, che farà parte stabile del parco applicativo, in condizioni di particolare urgenza e con risorse e tempi contenuti, tipicamente non superiori a 5 gg/persona (es. la modifica di una transazione o di un report per una diversa prospettazione dei dati, modifica di una segnalazione, ecc.). I piccoli interventi possono comportare una variazione, di norma molto limitata, della consistenza della baseline.

Il Fornitore dovrà aggiornare tutta la documentazione di progetto in modo da recepire le modifiche introdotte dal piccolo intervento realizzato.

Il Fornitore dovrà aggiornare la baseline qualora modificata da un piccolo intervento; inoltre, dovrà calcolare, laddove non presente, la baseline dell'inventario applicativo.

Le risorse del Fornitore preposte al servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione sulle applicazioni dell'area sia funzionale sia tecnica e lavorare in sinergia con i restanti team sugli altri servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso. Particolare attenzione dovrà essere posta al colloquio con l'utenza che si attende una risposta tempestiva.

I servizi di gestione e assistenza dovranno essere svolti da parte di risorse professionali del Fornitore, all'interno di gruppi di lavoro misti Sogei -Fornitore. Sogei designerà un responsabile del servizio nei confronti dell'Amministrazione e del Fornitore.

Per quanto riguarda il Fornitore, è richiesto, all'interno del gruppo di lavoro di gestione e assistenza, un Referente del servizio di Gestione che costituisca **unica** interfaccia per tutte le problematiche inerenti il servizio stesso.

Tra i compiti del servizio di Gestione rientra quello di raccogliere le segnalazioni di malfunzionamento, ricevute da parte di Sogei, dei referenti dell'amministrazione o direttamente dagli utenti finali.

L'attività di determinazione della causa (tecnica, applicativa, sistemistica ecc.) del malfunzionamento è sotto la responsabilità del Referente del Servizio di Gestione.

¹ In aggiunta a quanto previsto nel paragrafo 5.2



4.3.2 Dimensione dei Servizi di Gestione Applicativi e basi dati

I servizi di gestione sono dimensionati in un massimale pari a **12.000 GP**, di cui **240 GP** stimati quali sommatoria delle ore prestate in reperibilità ed interventi extra orario.

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

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP previsto suddiviso per anno.

Impegno in GP per Gestione					
Componente fornitura	Totale	I anno	II anno	III anno	IV Anno
Gestione applicativi e basi dati	12.000	3.000	3.000	3.000	3.000
Di cui Reperibilità ed assistenza extra orario	240	80	80	80	80

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

L'impegno delle risorse impiegate nei servizio di gestione deve considerarsi a carattere continuativo e lineare.

4.3.3 Composizione del gruppo di lavoro per i Servizi di Gestione Applicativi e basi dati

Durante la durata contrattuale si stima il piano di impiego medio riportato nella tabella seguente.

Figura professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	5%
Analista Funzionale	15%
Analista Programmatore	20%
Programmatore	50%
Specialista di prodotto/tecnologia	5%
Sistemista Senior	5%

Per l'espletamento di specifiche attività, la Sogei si riserva il diritto di richiedere modifiche al mix di riferimento.



4.4 SERVIZI DI CONSULENZA ORGANIZZATIVA E SUPPORTO SPECIALISTICO

I servizi di **Consulenza** si compongono di:

- Supporto Specialistico;
- Consulenza Organizzativa.

4.4.1 Servizio di Supporto Specialistico

Per **Supporto Specialistico** si intendono le attività di seguito elencate, seppur in un elenco non esaustivo, che di norma non modificano la baseline del Sistema.

Know-How specialistico

- assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso, attivando se necessario i progettisti del sistema o gli esperti dell'Amministrazione sulla tematica (problem solving di alto livello):
 - consulenza specialistica di tematica finalizzata al rispetto degli iter amministrativi;
 - assistenza operativa diretta c/o l'utente per la soluzione di problematiche di alto livello;
- supporto specialistico all'assistenza per le applicazioni in esercizio:
 - supporto all'help desk funzionale,
 - supporto al servizio di Gestione per problematiche di alto livello;
- su richiesta di Sogei, trasferimento del know-how a terzi individuati da Sogei sulle tematiche di alto livello in particolare di natura amministrativa e tecniche oggetto della fornitura;
- supporto specialistico alla predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, alla redazione di documenti di architettura, all'individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc.);
- presentazione tecnica, preventiva all'installazione degli aggiornamenti ai prodotti o delle nuove versioni/release, delle funzionalità nuove o variate, rivolta a personale Sogei o a terzi da essa designati.

Attività di analisi

- supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall'Amministrazione per affrontare specifiche tematiche connesse con l'evoluzione della normativa sulle tematiche di competenza;
- esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti

- sviluppo di prototipi, di tipo “usa e getta” non collegati ai servizi realizzativi, ad esempio per partecipazione a convegni, seminari, eventi pubblici.

Redazione di documentazione

- creazione o aggiornamento di documentazione non collegata ai servizi realizzativi od agli altri servizi;
- redazione di presentazioni;
- divulgazione delle informazioni, attraverso la predisposizione di pubblicazioni, brochure, di bozzetti grafici, template.

L'elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività specialistiche orientate a supportare lo sviluppo, la manutenzione e la gestione del SISP.

4.4.1.1 Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico

Il massimale stimato per il servizio di supporto specialistico è di **2.300** giorni persona per l'intera fornitura.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP previsto suddiviso per anno.

Impegno in GP per supporto specialistico				
Totale	I anno	II anno	III anno	IV Anno
2.300	650	620	540	490

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata.

4.4.1.2 Composizione del Gruppo di Lavoro per il Servizio di Supporto Specialistico

Per gli obiettivi di Supporto Specialistico, il Fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali

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

Il piano di impiego, mediato sugli Obiettivi previsti su tutte le aree applicative, è riportato nella tabella seguente.

Figura Professionale	% Utilizzo
----------------------	------------



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti

Analista Funzionale	30%
Specialista di Tematica	20%
Specialista di Prodotto/Tecnologia	30%
Specialista di Pacchetto	20%

il mix più adatto per ciascun obiettivo verrà indicato da Sogei all'attivazione dell'obiettivo e dettagliato nel relativo piano di lavoro.

4.4.2 Servizio di Consulenza Organizzativa

Gli obiettivi progettuali previsti nel servizio sono finalizzati ad ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei processi interni supportati dall'introduzione delle nuove tecnologie per la trattazione, la tracciatura e l'interscambio di documenti e supportare l'Amministrazione nell'attuazione di progetti di business process reengineering (BPR).

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

Un obiettivo comprende in genere almeno le seguenti attività:

- definizione del campo di azione della reingegnerizzazione dei processi;
- rilevazione dei processi in termini di individuazione delle caratteristiche rilevanti ai fini della loro automazione e rappresentazione grafica, dei documenti e dei dati trattati;
- ridisegno dei processi in ottica BPR;
- supporto nella progettazione e realizzazione di prototipi di processo ed all'esecuzione di "simulazioni";
- individuazione ed analisi delle criticità, degli indicatori di performance, definizione degli ambiti di miglioramento, evidenziazione comparativa dei costi/benefici derivanti dall'intervento di automazione;
- change management, finalizzato a favorire i cambiamenti organizzativi ed operativi e a diffondere progressivamente una nuova cultura basata sul nuovo modello di funzionalità; in particolare, dovranno essere comprese le attività inerenti tutte le fasi in cui si articola un piano di change management: pianificazione degli interventi, progettazione del contenuto degli eventi comunicativi, raccolta ed elaborazione dei feedback.

4.4.2.1 Dimensione del servizio di Consulenza Organizzativa

Il massimale stimato per il servizio di consulenza organizzativa è di **1.200** giorni persona.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP previsto per l'intera fornitura e suddiviso per anno.

Impegno in GP per consulenza organizzativa



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti

Totale	I anno	II anno	III anno	IV Anno
1.200	370	390	250	190

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata.

4.4.2.2 Composizione del gruppo di lavoro per il servizio di Consulenza Organizzativa

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

- Consulente senior;
- Consulente.

Mediamente su tutti gli obiettivi che verranno attivati durante la fornitura si stima il piano di impiego, riportato nella tabella seguente.

Figura Professionale	% Utilizzo
Consulente senior	42%
Consulente	58%

il mix più adatto per ciascun obiettivo verrà indicato da Sogei all'attivazione dell'obiettivo e dettagliato nel relativo piano di lavoro.

4.5 SUPPORTO ALL'APPRENDIMENTO

4.5.1 Descrizione del servizio di Supporto all'apprendimento

Il servizio dovrà approcciare la tematica in una visione complessiva che combini in maniera articolata sia l'attività di addestramento sia l'assistenza all'avvio intesa come training on the job.

Al Fornitore può essere richiesta, per una quota parte pari al 30% del monte giorni previsto come dimensione massima del servizio e senza ulteriori oneri aggiuntivi, la disponibilità di aule attrezzate adeguatamente per l'addestramento degli utenti.

In alternativa, verranno utilizzate aule attrezzate messe a disposizione dall'Amministrazione.

Ciascun intervento formativo (per analogia agli altri servizi progettuali, definito "obiettivo") dovrà ricomprendere le attività inerenti tutte le fasi in cui si articola un intervento formativo:

- pianificazione degli interventi;
- progettazione del contenuto informativo e predisposizione dei materiali didattici;
- predisposizione dell'ambiente di riferimento;
- predisposizione/verifica/configurazione delle pdl utente;



- erogazione della formazione e valutazione da parte dei partecipanti/utenti;
- raccolta ed elaborazione dei feedback.

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

L'attività di addestramento potrà prevedere, ove necessario, una combinazione di momenti formativi erogati in modalità *Sincrona* e *Asincrona*.

Infatti potrà essere richiesto, in base a specifiche esigenze connesse a ragioni di efficienza e/o di economicità, che nel servizio venga previsto, accanto/in alternativa alla docenza tradizionale in aula che costituisce comunque la modalità principale di erogazione del servizio stesso, l'utilizzo di strumenti di formazione a distanza e di autoapprendimento nonché metodi di addestramento per utenti che, a loro volta, addestreranno altri utenti del loro ufficio (tutor).

La formazione *Sincrona* si contrappone alla modalità *Asincrona* in cui i contenuti vengono fruiti in momenti diversi dai diversi allievi e senza la contemporanea presenza di un docente; in questa modalità i contenuti possono essere erogati tramite strumenti di tipo Web Based Training (WBT) che permettono all'allievo di definire tempi, luoghi e modalità di fruizione della formazione permettendo così la massima flessibilità (*Self-Pace E-Learning*).

I moduli WBT dovranno essere di tipo 'interattivo' e dovranno essere costruiti nel rispetto dei più affermati standard internazionali quali SCORM ed AICC, affinché ne sia garantita nel tempo la portabilità.

La qualità dell'audio di supporto presente nei WBT dovrà essere di tipo "professionale".

Infine, i moduli WBT dovranno essere strutturati al loro interno in unità didattiche autoesautive, finalizzate alla acquisizione di competenze per realizzare uno o più compiti di un ruolo professionale ed eventualmente trasferibili all'interno di un altro corso o intervento formativo.

E' necessario che la proposta tenga conto della necessità di formazione di personale disabile, di cui l'effettivo bisogno verrà concordato in corso d'opera.

Di seguito vengono descritte le caratteristiche tecniche dei WBT da realizzare:

- tutti i WBT, sia quelli prodotti ad hoc che quelli disponibili da catalogo, dovranno essere suddivisi in 'pillole formative' di ridotte dimensioni (max 80-100 KB per ogni learning objects) in modo da non congestionare la rete e renderne più fluida la fruizione da parte dei client;
- la fruizione del contenuto dei moduli WBT dovrà essere possibile tramite il web browser del Client nelle seguenti modalità:
 - tramite l'ausilio di un eventuale plug-in aggiuntivo del web browser, di ridotte dimensioni (preferibilmente ≤ 1 MB);
 - tramite programmi inclusi nel sistema operativo del client richiamabili (in modo trasparente all'utente) dal web browser (es. Windows Media Player).

L'attività di addestramento dovrà essere erogata dal Fornitore nel periodo contrattuale in modalità progettuale. All'attivazione di ciascun obiettivo il fornitore predisporrà un piano di lavoro specifico concordemente ai piani di rilascio delle funzionalità del sistemi presso gli uffici, e potrà avvenire anche presso le sedi periferiche dell'Amministrazione.



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

Il Fornitore dovrà svolgere le funzioni necessarie all'aggiornamento dei contenuti dei corsi pubblicati nel sito intranet della formazione della Corte reperendo le informazioni da pubblicare.

Il Fornitore per ogni corso erogato dovrà predisporre questionari per la valutazione dei corsi (gradimento) che dovranno essere sottoposti all'approvazione da parte di Sogei / Amministrazione. La rilevazione dovrà essere a cura del Fornitore, alla fine di ogni edizione di corso, e i risultati dovranno essere resi fruibili attraverso appositi strumenti

4.5.2 Dimensione del servizio di Supporto all'apprendimento

Il massimale stimato per il servizio di supporto all'apprendimento è di **1.500** giorni persona, per l'intera fornitura.

La tabella che segue riporta la suddivisione stimata per anno:

Impegno in GP per Supporto all'apprendimento				
Totale	I anno	II anno	III anno	IV anno
1.500	520	430	320	230

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata.

Potrebbe essere necessario fornire parte della Supporto all'apprendimento presso le sedi regionali della Corte dei conti (Sezioni e Procure). La tabella seguente indica le giornate di trasferta previste per l'erogazione del servizio.

Impegno in GP per supporto specialistico				
Totale	I anno	II anno	III anno	IV Anno
740	300	100	240	100

Si precisa che i giorni di trasferta sono da intendersi a livello orientativo, essendo stimati sulla base delle esperienze pregresse.

4.5.3 Composizione dei gruppi di lavoro per i Servizi di Supporto all'apprendimento

Per i servizi di Supporto all'apprendimento, il Fornitore dovrà impegnare le seguenti figure professionali:

- Formatore senior;
- Formatore.



Mediamente su tutti gli obiettivi che verranno attivati durante la fornitura si stima il piano di impiego, riportato nella tabella seguente.

Figura Professionale	% Utilizzo
Formatore senior	44%
Formatore	56%

il mix più adatto per ciascun obiettivo verrà indicato da Sogei all'attivazione dell'obiettivo e dettagliato nel relativo piano di lavoro.

4.6 Profili Professionali Richiesti

Le figure professionali preposte allo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno rispettare i requisiti minimi per singoli profili descritti in Appendice 3 ed i requisiti migliorativi offerti in Offerta Tecnica.

Per cultura equivalente si intende: 5 anni addizionali di esperienza professionale nel settore informatico possono corrispondere ad una laurea in discipline scientifiche, oppure 8 anni addizionali di esperienza professionale nel settore economico-gestionale corrispondono ad una laurea in discipline economiche.

Il *curriculum vitae* del personale da impiegare nei vari servizi dovrà essere reso disponibile a Sogei secondo quanto previsto dal contratto.

Ogni riferimento ad attività o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o ai componenti di tali prodotti che sono effettivamente adottati per i sistemi informatici gestiti dall'Amministrazione e/o da Sogei. Se possedute, queste sono apprezzate come competenze core per l'esecuzione della fornitura

Quanto inizialmente richiesto può cambiare in corso d'opera, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate. Pertanto, i riferimenti ai prodotti applicativi, tecnologici descritti in Appendice 1 ed in appendice 3 non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura, in quanto Sogei potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori prodotti, sistemi e metodologie.

Si precisa, inoltre, che nei profili previsti sono riassunte le attuali necessarie conoscenze sui diversi ambienti applicativi e tecnologici in uso e per i diversi servizi oggetto del presente capitolato. E' evidente che tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste al fornitore sulle diverse attività e/o servizi e non in un'unica persona.

Per la descrizione dei profili professionali richiesti si rimanda all'Appendice 3.

4.7 REFERENTI

Il Fornitore dovrà indicare il **Responsabile unico delle attività contrattuali**, a cui Sogei (generalmente nella persona del responsabile del contratto) farà riferimento per gli aspetti generali, o potrà scalare per ogni problema riguardante la fornitura stessa. Tale risorsa non farà



parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi sopra descritti e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per Sogei.

Il **Responsabile unico delle attività contrattuali**, coadiuvato dai referenti dei singoli servizi (descritti al seguito) dovrà riferire a Sogei sulle tematiche contrattuali. Si elencano le principali responsabilità:

- predisposizione e variazione del Piano di Lavoro Generale e del Piano di Subentro;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità Generale, tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti e delle soluzioni organizzative, metodologiche, tecnologiche offerte dal fornitore in offerta tecnica ;
- garanzia della correttezza e veridicità dei conteggi Punti Funzione per la determinazione dei corrispettivi dei servizi realizzativi e dei servizi di manutenzione;
- garanzia della correttezza e veridicità dei rendiconti risorse per i servizi a tempo e spese;
- garanzia della correttezza e veridicità delle stime e dei consuntivi delle risorse a corpo;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo del portale DePF Sogei (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase);
- soddisfacimento dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura e monitoraggio di eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- partecipazione alle verifiche di conformità;
- garanzia della correttezza e veridicità dei risultati degli indicatori di qualità;
- anticipazione di eventuali problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi dei singoli obiettivi/attività/servizi e problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;
- garanzia della correttezza del processo e dei risultati della customer satisfaction e monitoraggio delle eventuali azioni correttive.

Il Fornitore dovrà inoltre indicare degli specifici referenti, di seguito descritti, che dovranno costituire l'interfaccia unica verso Sogei per le problematiche inerenti il servizio stesso.

Si precisa che una stessa persona non potrà ricoprire il ruolo di referente per più ambiti, né partecipare ad altro titolo a gruppi di lavoro su singoli obiettivi.

In particolare, sono richiesti:

- un referente per i servizi realizzativi (sviluppo e MEV), di consulenza e di supporto all'apprendimento;
- un referente i servizi di gestione e manutenzione (correttiva ed adeguativa);
- un referente per l'utilizzo della metodologia dei Punti Funzione (certificato IFPUG).

I Referenti svolgeranno le seguenti attività:



1- Servizi Realizzativi, consulenza e supporto all'apprendimento

- a. interfacciare i capi progetto Sogei nella fase di recepimento dei requisiti utente, ed in tutte le fasi della progettazione e realizzazione per la revisione dei requisiti, il recepimento di osservazioni e l'aggiornamento dei documenti di progetto;
- b. interfacciare i capiprogetto Sogei per definire le esigenze specifiche di consulenza organizzativa / addestramento, nell'ambito dei singoli progetti;
- c. collaborare con i capi progetto Sogei nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- d. collaborare con le strutture tecniche Sogei nella ricerca delle migliori soluzioni tecnico/architetturali per i prodotti in via di realizzazione e/o progettazione;
- e. garantire la piena compatibilità ed integrazione dei prodotti in fase di sviluppo con le architetture tecniche disponibili per l'area, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità al capo progetto Sogei incaricato;
- f. predisporre / aggiornare i piani di lavoro e/o di qualità di obiettivo, i piani di di change management e di formazione richiesti nell'ambito della fornitura;
- g. garantire proattivamente l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team di Consulenza/Supporto all'apprendimento rispettando i mix richiesti e le indicazioni dei capi progetto Sogei.

2- Servizi di gestione e manutenzione

- a. interfacciare i responsabili Sogei della Gestione Applicativa per l'ottimale svolgimento delle attività connesse;
- b. garantire proattivamente l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team di Gestione Applicativa e basi dati e Manutenzione rispettando i mix richiesti e le indicazioni dei responsabili Sogei della Gestione Applicativa. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- c. stabilire un costante colloquio con i responsabili Sogei di Gestione Applicativa al fine di prevedere i periodi di picco o di particolare criticità e predisporre Piani di potenziamento delle risorse in Gestione Applicativa e basi dati per estensione dell'orario di servizio e/o picchi di attività;
- d. predisporre, aggiornare e garantire l'attuazione del Piano di Gestione Applicativa e basi dati, ponendo particolare attenzione all'organizzazione ed al funzionamento della reperibilità delle risorse in tutti i suoi aspetti documentali, strumentali (dotazione e costante funzionamento del telefono cellulare di reperibilità, pc portatile, connessioni remote, ecc.), procedurali ed organizzativi;
- e. recepire le richieste di estensione dell'orario di servizio ed organizzare entro 1 ora (tempo minimo di preavviso) il team dell'orario esteso con le modalità espresse nel paragrafo "orario di servizio";
- f. garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio, il supporto all'Amministrazione e la risoluzione nel più breve tempo possibile delle problematiche e delle criticità. Ciò comporterà, sentito il responsabile Sogei di riferimento, l'eventuale sostituzione di risorse e/o integrazione al fine di garantire le competenze specifiche richieste;



- g. garantire il rispetto dei livelli di servizio offerti;
- h. garantire, anche nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle malfunzioni aperte.

3- Utilizzo Punti Funzione

- a. assicurare la correttezza ed accuratezza delle stime iniziali effettuate in fase di preventivo dai capi progetto, nonché l'affidabilità delle successive misurazioni in linea con quanto disciplinato dal presente capitolato e con riferimento alle regole di conteggio descritte al paragrafo 5.3.1.2;
- b. curare il calcolo della baseline iniziale, fungendo da centro di competenza e di assicurazione della correttezza, completezza ed accuratezza del calcolo.

4- Gestore della Configurazione

- a. per gestire la configurazione del software in ambiente distribuito (C.M.A.), il fornitore dovrà prevedere, tra le figure professionali impegnate, il ruolo di Gestore della Configurazione, col compito di sovrintendere a tutte le attività legate alla gestione della configurazione ed in particolare alle operazioni di estrazione e riconsegna dei moduli software, apertura e chiusura dei branch, ed esecuzione delle procedure di deploy.

Il Responsabile delle attività contrattuali ed i diversi Referenti sono da considerarsi già remunerati nel corrispettivo globale della fornitura.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nei vari servizi, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità. E' responsabilità dei referenti assicurare la sinergia suddetta.

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

In caso di inadeguatezza di un referente, Sogei si riserva di chiederne la sostituzione secondo quanto prescritto nel paragrafo 6.3.

4.8 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

Sogei si riserva di introdurre durante il periodo contrattuale strumenti sostitutivi e/o aggiuntivi rispetto a quelli sotto descritti e a quelli riportati nell'Appendice 7.

4.8.1 Requisiti per il Test

Il Fornitore dovrà disporre di una propria test factory e, nell'ambito di essa, di un prodotto di **test management** con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (**test proceduralizzato**). Il prodotto dovrà garantire la possibilità di integrarsi completamente con il prodotto di test management adottato in Sogei (Microfocus).

La test factory dovrà essere operativa all'avvio della fornitura: Sogei si riserva di verificare la rispondenza ai requisiti espressi sotto l'aspetto architetturale, funzionale, di risorse, ecc.



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

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

L'automazione dei test deve essere realizzata con modalità e misure determinate in fase di pianificazione, di concerto con il personale Sogei e sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto.

L'utilizzo degli standard previsti e degli strumenti indicati è previsto nel caso di nuovi sviluppi, di MEV, di manutenzione adeguativa e correttiva e di utilizzo di pacchetti applicativi (escludendo i test relativi alle funzionalità native del pacchetto e alla sua installazione). 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.

Il Fornitore non è obbligato ad adottare Microfocus, tuttavia nel caso in cui scelga un prodotto diverso sarà suo obbligo, entro tre mesi dalla data di stipula del contratto, acquisire sul proprio prodotto tutti i test proceduralizzati elaborati precedentemente da Sogei su Microfocus; dovrà inoltre garantire la portabilità del software di test (script, ecc.) generato con il proprio prodotto con Microfocus.

Il Fornitore all'attivazione del primo obiettivo di tipo progettuale dovrà rendere disponibili a Sogei, tramite internet, l'accesso agli strumenti di test management, permettendo al personale Sogei di verificare lo stato d'avanzamento del progetto. L'accesso deve essere garantito per ogni obiettivo durante tutto il suo ciclo di vita.

In caso di problemi di accesso remoto alla piattaforma di test management del Fornitore, questi dovrà fornire tutti gli elementi, i dati, le informazioni necessarie a verificare il reale stato di avanzamento dei test. Lo stato di avanzamento deve essere fornito ad ogni richiesta di Sogei e comunque alle scadenze delle fasi di progetto previste.

Il Fornitore dovrà garantire che almeno il 20% dei casi di test progettati nell'ambito del servizio di Sviluppo e MEV siano **automatizzati** al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e per creare su ciascuna area applicativa un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio Manutenzione Correttiva).

Il Fornitore dovrà inoltre garantire i test di conformità ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005.

L'automazione dei test (**test automatizzato**) deve essere realizzata con modalità determinate in fase di pianificazione, di concerto con il capo progetto Sogei, e sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto. La scelta dei test da automatizzare verrà effettuata di concerto con il capo progetto Sogei.

Nella soluzione relativa alle attività di test, particolare attenzione va posta ai test sugli aspetti di sicurezza delle applicazioni e delle basi dati gestite. In particolare, vanno garantite le verifiche atte ad assicurare che le misure di sicurezza adottate nello sviluppo delle applicazioni non possano essere superate e/o aggirate.



Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo.

Per quello che riguarda i test effettuati in Sogei legati ad aspetti prestazionali verrà utilizzato lo strumento di Load and stress test Load Runner di HP (ex Mercury), mentre i test di sicurezza saranno effettuati con il prodotto WebInspect di HP.

Tutte le attività di predisposizione dell'ambiente di collaudo sono completamente a carico del Fornitore.

L'area System Test di Sogei è dedicata all'assistenza e controllo dei rilasci e dell'esecuzione dei piani di test sia a fronte del collaudo che della certificazione delle applicazioni. All'inizio del contratto verranno indicati i riferimenti per l'area System Test.

Le linee guida per la realizzazione del test saranno consegnate al Fornitore dopo l'aggiudicazione della fornitura.

4.8.2 Tracciatura del servizio di Gestione Applicativa e basi dati

Per la tracciatura del servizio di Gestione Applicativa e basi dati sarà utilizzato il sistema BIG (Base Informativa di Gestione).

All'interno di tale sistema, le risorse dei fornitori preposte al servizio di Gestione Applicativa e basi dati dovranno registrare le segnalazioni pervenute dagli utenti o da altre strutture delegate da Sogei, i tempi di prima diagnosi, i tempi di risoluzione delle segnalazioni, le relative soluzioni, classificare le problematiche ricorrenti, le informazioni utili ad espletare il servizio di Gestione Applicativa non presenti nei documenti ufficiali di applicazioni e/o area applicativa: ad esempio organizzazione, processi e riferimenti dei principali interlocutori interni, tecnici, sistemistici ed amministrativi, le principali scadenze amministrative, l'elenco dei Prodotti Servizio a disposizione, le indicazioni operative, le Frequently Asked Questions con le relative risposte, ecc.

Qualora offerta, il Fornitore renderà disponibile a Sogei, **entro 2 mesi** dalla data di stipula e comunque non oltre il periodo di presa in carico del contratto, la soluzione proposta per garantire l'efficacia del Servizio di Gestione, in metodologia ITIL.

4.8.3 Reporting sull'andamento degli indicatori della fornitura

Il Fornitore renderà disponibile a Sogei, **entro 2 mesi** dalla data di stipula del contratto e comunque non oltre il periodo di presa in carico, uno strumento per l'analisi automatica degli andamenti degli indicatori a livello di intera fornitura, allo scopo di facilitare la verifica dell'effettivo andamento dei lavori, di anticipare la gestione degli scostamenti e di ottimizzare le attività di monitoraggio. A tale scopo, deve essere esplicitato il limite temporale tra il verificarsi dell'evento e la loro pubblicazione nel sistema e tale tempo non potrà superare i **5 giorni lavorativi**. Il sistema dovrà raccogliere i dati elementari e calcolare gli indicatori di obiettivo, servizio e di fornitura; sulla base di essi predisporre delle rappresentazioni dell'andamento.

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

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



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

4.8.4 Rilevazione della soddisfazione dei discenti - servizio di supporto all'apprendimento

In fase di subentro ed in particolare nel piano della qualità, il Fornitore dovrà indicare la soluzione per la rilevazione della soddisfazione dei discenti relativamente al servizio di supporto all'apprendimento, che dovrà essere approvata da Sogei /Amministrazione.

La soluzione non dovrà prevedere alcun onere aggiuntivo per Sogei /Amministrazione e dovrà rimanere di proprietà dell'Amministrazione (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la sua gestione).

Se nel corso della Fornitura Sogei si dovesse dotare di uno strumento analogo, il Fornitore dovrà assicurare il trasferimento dei dati sul nuovo strumento.

I risultati della rilevazione saranno utilizzati per la misurazione dell'indicatore di qualità "SODI - Soddisfazione dei discenti".

4.8.5 Gestione del rischio

Sogei si riserva di introdurre o di richiedere al Fornitore di elaborare una proposta specifica per la gestione del rischio, evidenziando la metodologia utilizzata. Diversamente, la valutazione dei rischi dovrà essere presente nello specifico piano di lavoro.

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



5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.1 PREMESSA

In questo capitolo vengono descritte le modalità di esecuzione della fornitura, indicando, quando necessario, modalità specifiche da adottare per lo svolgimento dei servizi .

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

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

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

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

5.2 Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività

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



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti

Servizi	Attività	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di sviluppo	Sede
Realizzativi	Sviluppo	Si	PF ²	Progettuale a corpo	Integrato, o completo o ridotto o breve	Fornitore ³
	Manutenzione evolutiva	Si	PF ¹	Progettuale a corpo	Integrato, completo o ridotto o breve	Fornitore ³
Manutenzione	Manutenzione correttiva	No	PF	Continuativa a canone	-	Fornitore ³
	Manutenzione adeguativa	No	PF	Continuativa a canone	-	Fornitore ³
Gestione	Gestione Applicativi e Basi Dati	No	GP	Continuativa a consumo	-	Sogei / Amministrazione
		Si ⁴	GP	Progettuale a corpo ⁵	Fase unica	Fornitore ³
	Reperibilità ed Assistenza extra orario	No	GP	Continuativa a consumo ⁶	-	Sogei / Amministrazione
Consulenza	Supporto specialistico	No	GP	Progettuale a corpo	Breve o “ad hoc”	Sogei / Amministrazione
	Consulenza organizzativa	No	GP	Progettuale a corpo	Ridisegno dei processi o breve o “ad hoc”	Sogei / Amministrazione
Supporto all'apprendimento	Supporto all'apprendimento	No	GP	Progettuale a corpo	-	Fornitore/ Sogei / Amministrazione
Manutenzione Correttiva in garanzia	Riparazione sw realizzato durante la fornitura e nel periodo di garanzia	Si	n.a.	Continuativa - senza oneri aggiuntivi	Fase unica	

² Eccezionalmente GP ($\leq 10\%$ del relativo massimale).

³ Eventualmente, presso sedi di Sogei o dell'Amministrazione, su specifica richiesta Sogei.

⁴ I piccoli interventi possono comportare una variazione, di norma molto limitata, della consistenza della baseline.

⁵ Per tutte le attività pianificabili quali ad esempio Piccoli Interventi e Prodotti/Servizio.

⁶ Su specifica richiesta da parte di Sogei.



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

Si precisa che, per i servizi di realizzativi di Sviluppo e Manutenzione, comprendono il supporto sistemistico. o deve comprendere:

- l'assistenza sistemistica ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.;
- la gestione della configurazione delle infrastrutture predisposte;
- l'acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate per gli Obiettivi realizzativi e/o le attività di interfaccia con i tecnici designati da Sogei per concordare aspetti tecnici specifici;
- il supporto, rivolto a personale Sogei (o a terzi da essa designati) per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio.

Ogni intervento sul parco applicativo, qualora generi una modifica alla dimensione in Punti Funzione della baseline presente nell'Inventario Applicativo, deve prevedere al suo termine l'aggiornamento della baseline stessa secondo le modalità descritte per l'alimentazione dello strumento applicativo In.F.Ap. (vedi Appendice 7).

5.2.1 Modalità progettuale

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale potranno essere organizzati in Obiettivi a cui verrà attribuita una classe di rischio, una dimensione e un tempo di esecuzione, un team di lavoro. Gli Obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi, secondo i diversi cicli di sviluppo che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo. Le fasi sono delimitate da eventi (milestone), che sono gli atti, formali o sostanziali, indicati nella tabella seguente:

	Milestone	Attore	Descrizione
	Richiesta stima	Sogei	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi dell'obiettivo
Durata	Stima	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'obiettivo
	Attivazione	Sogei	Individuazione del ciclo di vita ed avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti

	Consegna	Fornitore	Rilascio dei prodotti previsti dal piano di lavoro, sia intermedi (di fase) che finali
		Sogei	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
	Approvazione e Verifica di conformità	Sogei	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di approvazione.
	Accettazione e Verifica di conformità	Sogei	Validazione dei prodotti, previo collaudo e verifica del software in esercizio. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di accettazione.
	Valutazione finale qualità dell'obiettivo e Verifica di conformità	Sogei	Valutazione finale 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 numero di rilievi ed il rispetto della pianificazione Certificazione della corretta esecuzione del servizio.

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

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

5.2.1.1 Servizi realizzativi: Sviluppo e manutenzione evolutiva

Per quanto riguarda lo sviluppo e la manutenzione evolutiva, sono fissati i seguenti criteri oggettivi che orientano nell’individuare quando applicare il ciclo di sviluppo appropriato.

		Dimensione in PF			
		< 50	< 200	200 ÷ 300	>300
Durata	< 2 mesi	Breve	n. a.	n. a.	n. a.
	1-3 mesi	Ridotto	Ridotto	Ridotto	n. a.
	3-4 mesi	n. a.	Ridotto	Completo	Completo
	> 4 mesi	n. a.	n. a.	Completo	Completo

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti - ID 1481

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



Non applicabile (n.a.) significa che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata.

Normalmente, il ciclo ridotto non è applicato ad Obiettivi con classe di rischio A; nei restanti casi, invece, non sempre tali criteri sono di aiuto, in quanto la scelta più appropriata può dipendere dalle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Il miglior ciclo di sviluppo pertanto verrà concordato nella fase di Definizione.

L'applicazione del ciclo integrato è prevista in base alla richiesta da parte dell'Amministrazione di una revisione dei processi, e non dipende dalla dimensione/durata della componente di sviluppo software dell'obiettivo stesso. In questo caso, si specifica che il capo progetto del Fornitore dovrà essere unico e dovrà seguire l'insieme delle attività progettuali, garantendo la congruenza di quanto definito nell'ambito delle attività di ridisegno dei processi con quanto sarà realizzato nelle attività di sviluppo. In particolare, tale congruenza sarà rappresentata nei documenti di mappatura tra il ridisegno dei processi ed il documento relativo ai requisiti utente e le specifiche funzionali dell'applicazione.

Il ciclo breve è previsto, di norma, solo in caso di durata non superiore a 2 mesi; in tale circostanza è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi.

Per attività legate al supporto specialistico, si potrà applicare un ciclo di sviluppo "ad hoc" definito in funzione delle specifiche caratteristiche delle attività da espletare e dei prodotti da realizzare; potranno essere previste iterazioni di fase o dell'intero ciclo e i prodotti potranno essere realizzati in versioni successive.

Per gli obiettivi dimensionati in **giorni persona** la precedente tabella si applica utilizzando i PF equivalenti, ma Sogei potrà in ogni caso indicare il ciclo più adatto da adottare in fase di Definizione.

5.2.1.2 Servizi di consulenza organizzativa e supporto specialistico e di supporto all'apprendimento

Anche i servizi di consulenza organizzativa e supporto specialistico e di supporto all'apprendimento sono suddivisi in **Obiettivi**, analogamente a quanto avviene per gli altri servizi gestiti con modalità progettuale, e sono attivati con le stesse modalità.

Per gli obiettivi che prevedono una reingegnerizzazione dei processi si applica in genere il ciclo *Ridisegno dei Processi*; negli altri casi di norma, è applicato il *ciclo breve*.

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

5.2.2 Modalità continuativa

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità continuativa non sono scomponibili in fasi. L'attivazione è prevista a partire dalla data di inizio fornitura (dopo la conclusione positiva del periodo di subentro/presa in carico e l'approvazione dei necessari piani di qualità e piani di



lavoro) e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine erogazione dei servizi, salva ed impregiudicata la facoltà della Committente di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio.

5.2.2.1 Gestione Applicativa e basi dati

La regolamentazione contrattuale del servizio attraverso pianificazione mensile e consuntivazione mensile è in giorni/persona, con modalità a tempo e spesa

L'erogazione dei servizi dovrà prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

In particolare, ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno che di date di completamento, e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con Sogei, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti.

Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Fornitore.

La modalità progettuale dovrà essere adottata per le seguenti attività specifiche all'interno del servizio di Gestione:

- Piccoli Interventi;
- Prodotti/Servizio.

Il servizio di Gestione comprende sia la presa in carico e risoluzione delle richieste utente sia attività che sono pianificabili già ad inizio fornitura e da altre che, in funzione delle esigenze che si verranno a definire nel periodo di durata della fornitura stessa, potranno aggiungersi man mano (come ad esempio l'avviamento in esercizio di una nuova applicazione), oltre ad attività di supporto sistemistico specialistico.

Il diretto e assiduo contatto con l'utente nelle attività di front end richiede alle risorse dedicate al servizio una elevata capacità di analisi, al fine di individuare la soluzione più idonea a risolvere l'esigenza utente ed in linea con le strategie evolutive del sistema informativo. E' inoltre indispensabile la capacità di relazione con le diverse strutture al fine di coinvolgere i supporti più adeguati, anche creando sinergie con gli altri gruppi coinvolti nella fornitura.

Le attività estemporanee, che posseggono carattere di urgenza (esempio Prodotti Servizio e Piccoli Interventi), verranno attivate da Sogei secondo la modalità più idonea (fax, e-mail, telefono) e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile. Le situazioni di criticità e urgenza in cui è possibile che debbano essere svolte le attività, richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza.

E' essenziale perciò da parte del Fornitore un attento presidio della copertura funzionale e tecnica delle risorse assegnate al servizio. In particolare si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema a inizio contratto e delle nuove funzionalità sviluppate man mano, per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software realizzato.

Si precisa che Sogei registrerà sullo strumento applicativo B.I.G (descritto nell'Appendice 7) gli estremi di ogni attività di Gestione.



Il servizio di Gestione sarà coordinato da Sogei.

5.2.2.1.1 Orario del servizio

La copertura dei servizi di Gestione, con particolare riferimento all'assistenza agli utenti, deve essere garantita per otto ore lavorative tra le ore **08:00** e le ore **18:00** nei giorni dal lunedì al venerdì (orario di servizio) escluso il sabato ed i festivi, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Sogei, fatta salva la previsione di una copertura nei periodi di picco dell'attività dell'Amministrazione, che può implicare un impegno di risorse anche nei giorni festivi e prefestivi (vedi paragrafi 5.2.2.1.2 e 5.2.2.1.3).

La riduzione d'orario per ferie, malattie, indisponibilità in genere della persona impiegata nel servizio può richiedere, in funzione di una puntuale valutazione di Sogei, una sostituzione temporanea della persona con un'altra di livello equivalente oppure la temporanea assenza.

Eventuali livelli migliorativi contenuti in offerta sono da considerare già remunerati nel corrispettivo globale della fornitura; le ore di presenza effettivamente prestate saranno perciò fatturate alla tariffa base (proporzionalmente alle ore effettivamente lavorate) stabilita a contratto per la relativa figura professionale, indipendentemente dal giorno o dall'ora della prestazione.

5.2.2.1.2 Assistenza extra orario

La *disponibilità ad intervenire extra orario* deve essere garantita in relazione alle criticità ed ai picchi di lavoro sui sistemi in esercizio, su richiesta di Sogei / Amministrazione, per un arco orario esteso alle 24:00 nei giorni dal lunedì al venerdì e sabato, domenica e festivi dalle ore 8:00 alle 18:00.

Il preavviso minimo necessario sarà il seguente:

- 1 ora per interventi on site nella stessa giornata lavorativa;
- entro 2 ore dal termine dell'orario di servizio del giorno lavorativo precedente per la disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi.

La richiesta di assistenza extra orario sarà anticipata telefonicamente e confermata via e-mail al Referente del servizio entro i termini sopra citati.

Il Referente del servizio dovrà indicare, laddove non già previsto nel Piano della Gestione Applicativi e Basi Dati, le risorse che, tra gli Analisti Funzionali di norma impiegati nel servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati in quantità e qualità, garantiranno il servizio, e sarà responsabile dell'organizzazione del servizio esteso.

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

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

I livelli base di disponibilità suddetti sono da considerare già remunerati nel corrispettivo globale della fornitura; le ore di presenza effettivamente prestate saranno perciò fatturate proporzionalmente alla tariffa base stabilita a contratto per la relativa figura professionale, indipendentemente dal giorno o dall'ora della prestazione. Il Fornitore produrrà un rendiconto mensile del servizio prestato, che dovrà essere approvato da Sogei.



5.2.2.1.3 Reperibilità extra orario

Il Fornitore dovrà garantire la reperibilità di 2 risorse, solo su specifica attivazione di Sogei, in tutti i periodi in cui non sono presenti risorse di Gestione Applicativi e Basi Dati presso le sedi della Sogei e/o dell'Amministrazione (compresi i giorni festivi, i sabati e le domeniche).

Per attività in reperibilità si intende il complesso delle attività così erogate:

- a) reperibilità a fornire assistenza e supporto senza intervento on-site (telefono, e-mail, ecc.) in caso di problemi oltre l'orario di servizio fino al complemento delle 24 ore giornaliere (intendendosi sino all'inizio dell'orario di servizio ordinario), su specifica chiamata telefonica;
- b) reperibilità garantita per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica o del giorno festivo.

Sarà responsabilità del Referente del servizio proporre nel Piano di Lavoro le risorse in reperibilità, identificate tra gli Analisti Funzionali di norma impiegati nel servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati o Specialisti di prodotto, evidenziando il relativo numero telefonico di reperibilità, nonché garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio e gli eventuali altri strumenti proposti in offerta.

Approvato il Piano di Lavoro, le risorse reperibili dovranno essere sempre raggiungibili sul telefono di reperibilità messo a disposizione dal Fornitore stesso, ed intervenire presso la sede dell'utente, se richiesto, al massimo entro 2 ore dalla chiamata.

Le risorse in reperibilità dovranno comunicare al referente Sogei l'esito del proprio intervento e rendicontare sulle ore effettivamente prestate.

Nel caso in cui le risorse in reperibilità non fossero in grado di risolvere il problema per il quale sono state attivate, dovranno darne immediata comunicazione al referente Sogei ed al Referente del servizio.

Sarà facoltà del referente Sogei richiedere al Referente di integrare le risorse in reperibilità con ulteriori risorse adeguate alla soluzione del problema. Sarà obbligo del Fornitore integrare/sostituire le risorse in reperibilità.

I livelli base di reperibilità suddetti sono da considerare già remunerati nel corrispettivo globale della fornitura; le ore di presenza effettivamente prestate in caso di intervento, saranno fatturate proporzionalmente alla tariffa base stabilita a contratto per la relativa figura professionale, indipendentemente dal giorno o dall'ora della prestazione.

Il Fornitore produrrà un rendiconto mensile del servizio prestato quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi di gestione, che dovrà essere approvato da Sogei.

5.2.2.2 Servizi di Manutenzione

I servizi di Manutenzione comprendono le attività di manutenzione correttiva e di manutenzione adeguativa, che vengono di seguito analiticamente descritti.

L'attivazione del servizio è mensile.

La regolamentazione contrattuale del servizio è a canone mensile per singolo Punto Funzione affidato.



I servizi di manutenzione, ed in particolare le attività di Correttiva, anche se attivati su specifico evento scaturito da un malfunzionamento o richiesta di adeguamento, viene considerata in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

5.2.2.2.1 Manutenzione Correttiva

Ogni segnalazione di malfunzionamento da parte della Sogei o dalla Corte dei conti o dall'utenza costituisce richiesta di intervento di manutenzione correttiva e verrà registrata da Sogei su B.I.G. con attribuzione della categoria di malfunzionamento e attiverà una chiamata verso il Fornitore. La chiamata potrà essere effettuata in diversi modi: telefono, fax, e-mail, ecc. qualora il responsabile Sogei lo ritenga opportuno (esempio indisponibilità B.I.G e/o attività fuori sede).

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

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Piano della Qualità generale. Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza su B.I.G., secondo le modalità indicate nell'Appendice 7, fino alla risoluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

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

Il Fornitore ha l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software, che potrà essere consegnato a Sogei solo dopo l'esito positivo di tutti i test progettati unitamente agli script automatici e/o alla documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test stessi.

La fine attività verrà comunicata a Sogei, che si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, documentazione e base dati. Diverse modalità di accettazione del servizio verranno congiuntamente concordate. Qualora l'intervento di correzione effettuato dal Fornitore risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento del software dal punto di vista utente, Sogei genererà un "Riciclo correttivo" ed i tempi di ripristino, calcolati ai fini della rilevazione dei livelli di servizio del malfunzionamento, saranno calcolati sommando i tempi di ripristino di tutti gli interventi eseguiti.

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

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

Come per il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati, anche per la Manutenzione Correttiva si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema a inizio contratto e delle nuove



funzionalità sviluppate man mano, per acquisire un elevato grado di conoscenza del disegno e del codice realizzato.

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

5.2.2.2 Manutenzione Adeguativa

L'attività di manutenzione adeguativa dovrà essere erogata dal Fornitore relativamente alle funzionalità ad hoc realizzate e sulle funzionalità del pacchetto software sviluppate/personalizzate ed attualmente in esercizio, ivi comprese le funzionalità/software che il Fornitore nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo.

Ogni segnalazione di adeguamento costituisce richiesta di intervento di manutenzione adeguativa, e verrà registrata dal gruppo di gestione applicativi e basi dati sull'applicazione "Base Informativa di Gestione" (BIG), con l'attribuzione della categoria di adeguamento, concordata con Sogei, e collegando tra loro le segnalazioni relative ad un unico adeguamento.

Le segnalazioni di adeguamento saranno inserite dal gruppo di gestione applicativi e basi dati nel momento in cui vengono riscontrate.

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi definiti nel Piano della Qualità generale, il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza su BIG, secondo le modalità indicate nell'Appendice 7, fino al termine delle attività stesse o, nel caso non segua un intervento di manutenzione adeguativa, fino alla registrazione su BIG delle relative motivazioni.

La Manutenzione adeguativa dovrà prevedere, oltre all'adeguamento del software, anche l'eventuale ripristino della base dati (tramite programmi, utilità, routine, ecc.) e, se necessario, l'aggiornamento della relativa documentazione.

Dopo il superamento con esito positivo del test dell'intervento, la fine attività verrà comunicata a Sogei, che si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, alla documentazione ed alla base dati.

La fine delle attività avverrà tramite comunicazione, da parte del gruppo di gestione applicativi e basi dati ai referenti ed alle strutture indicate da Sogei.

Come per il servizio di gestione applicativa e basi dati, anche per i servizi di manutenzione si sottolinea l'importanza della presa in carico delle applicazioni e dei sistemi oggetto di gara a inizio fornitura e delle nuove funzionalità sviluppate nel corso della fornitura, per acquisire un elevato grado di conoscenza del disegno e del codice realizzato.

5.2.3 Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro

I servizi oggetto della fornitura saranno **svolti presso le sedi del Fornitore**, su posti di lavoro attrezzati a carico del Fornitore, oppure presso le sedi di Sogei o dell'Amministrazione; nel caso, valgono le condizioni riportate nella seguente tabella.

SERVIZIO	Quando presso Sogei /Amministrazione	Chi fornisce le stazioni di lavoro
----------	--------------------------------------	------------------------------------



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti

Servizi realizzativi	su richiesta di Sogei	Fornitore
Sviluppo		
Manutenzione evolutiva		
Manutenzione	su richiesta di Sogei	Fornitore
Manutenzione correttiva		
Manutenzione adeguativa		
Gestione Applicativi e Basi Dati	sempre	Fornitore
Prodotti/servizio	su richiesta di Sogei	Fornitore
Consulenza	su richiesta di Sogei	Fornitore
Supporto Specialistico		
Consulenza Organizzativa		
Supporto all'apprendimento	su richiesta di Sogei anche sul territorio	laddove possibile, Sogei

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

- gestione Applicativi e Basi Dati (tranne per prodotti /servizio concordati con Sogei);
- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici Sogei;
- incontri con Capi Progetto Sogei;
- consegna prodotti;
- collaudo obiettivi e test di certificazione;
- partecipazione alle verifiche di conformità;
- assistenza all'avvio in esercizio;
- addestramento utenti, ove non diversamente previsto;
- periodo di affiancamento al Fornitore uscente;
- trasferimento di know-how durante la fornitura.

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

I posti di lavoro attrezzati sono resi disponibili principalmente per le risorse adibite ai servizi di gestione applicativi e basi dati.

Relativamente ai posti di lavoro non attrezzati, Sogei /Amministrazione metteranno a disposizione locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori.



Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro secondo i requisiti e le policy di sicurezza consegnate da Sogei dopo la stipula.

I posti di lavoro necessari al Fornitore presso le sue sedi devono essere dotati, a suo carico, del necessario corredo hardware e software, sia di base che di sviluppo.

Sogei si riserva di ridurre in corso d'opera la disponibilità dei posti di lavoro non attrezzati presso le sedi dell'Amministrazione, dandone comunicazione al Fornitore con almeno **15 giorni solari** di anticipo. Invece, ogni variazione del numero di posti di lavoro attrezzati disponibili presso sedi dell'Amministrazione sarà concordata tra le parti.

Sogei si riserva di richiedere lo svolgimento di alcune attività presso la propria sede o presso le sedi dell'Amministrazione.

Sul sito www.corteconti.it è disponibile l'organigramma aggiornato della Corte dei conti e l'elenco delle sedi centrali e periferiche.

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

Si precisa che le attività formative potranno essere tenute presso le sedi periferiche dell'Amministrazione.

5.3 GESTIONE DELLA FORNITURA

5.3.1 Gestione degli obiettivi

5.3.1.1 Stima e attivazione Obiettivi

Sogei richiede la stima di un Obiettivo comunicando al Fornitore l'impegno massimo da impiegare per effettuare la fase di Start-up/Determinazione o di Definizione (impegno espresso in GGPP). Nel caso in cui l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà poi riassorbito nei costi dell'Obiettivo.

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

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- classe di rischio dell'Obiettivo;
- data limite richiesta per completamento fase di Start-up/Determinazione o 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).

Al termine della fase di Start-up/Determinazione o di Definizione, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione alla prosecuzione dell'Obiettivo, anche in considerazione del Piano di Lavoro e della stima di costo proposti dal fornitore ed avallati da Sogei, quest'ultima procede all'approvazione della fase di Start-up/Determinazione o Definizione (attivazione) e ne dà comunicazione al Fornitore, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguono.



Per il dettaglio si rimanda all'Appendice 6.

5.3.1.2 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi (sviluppo e manutenzione evolutiva) in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato, ove possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione IFPUG ver. 4.3, e ricavando l'impegno in Giorni Persona (da utilizzare per la pianificazione) in base alla produttività stabilita. Laddove la metrica dei Punti Funzione non risulti applicabile, il dimensionamento degli Obiettivi sarà effettuato direttamente in Giorni Persona.

Gli Obiettivi relativi a prodotti software di mercato, da integrare nel sistema SISP ed eventualmente personalizzare e/o adattare in termini di funzionalità, specialmente qualora assumano carattere rilevante e prevalente attività di riconfigurazione di parametri, variazioni e/o popolamento di template, variazioni di file di stile, variazioni di font, variazioni indotte da evoluzioni tecnologiche della piattaforma, ecc., generalmente non si prestano ad essere quantificati e conteggiati in Punti Funzione, in quanto non introducono funzionalità aggiuntive percepibili dall'utente. Essi saranno dimensionati direttamente in Giorni Persona a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare.

Obiettivi misurati in Punti Funzione

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

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

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

Qualora la stima di revisione sia maggiore della stima iniziale, il Fornitore dovrà motivare lo scostamento; se tali motivazioni saranno accettate da Sogei, nel limite di uno scostamento massimo del 20% rispetto alla stima iniziale (eventualmente ridotto sulla base dell'offerta migliorativa del Fornitore), la stima di revisione sostituirà la stima iniziale. In caso contrario si utilizzerà la stima iniziale ai fini della fatturazione.

La consuntivazione dell'Obiettivo dovrà essere effettuata al termine della fase di Realizzazione, contestualmente al conteggio della baseline; la dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo potrà essere assunta come riferimento ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate da Sogei. In ogni caso lo scostamento non potrà superare il 10% della stima di revisione. Dunque, ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo non potrà superare la stima di revisione aumentata del 10%.

Nel caso di ciclo a breve, la dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo sarà assunta come riferimento ai fini della fatturazione, salvo il caso in cui superi di oltre il 10% la stima iniziale. In tal caso, ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate da



Sogei, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo sarà pari alla stima iniziale aumentata del 10%.

Nel caso in cui, durante le fasi successive alla revisione, Sogei richieda modifiche alle funzionalità previste o comunque requisiti che possono comportare variazioni di stima, occorre procedere ad una nuova stima dell'effort progettuale, che dovrà comunque essere approvata da Sogei, e sarà assunta come stima di revisione in luogo della precedente.

Obiettivi misurati in Giorni Persona

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in Giorni Persona dovrà avvenire in fase di Start-up/Determinazione o di Definizione.

Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione, indipendentemente dall'effettivo aggiuntivo consumo di risorse a cui il Fornitore potrà andare incontro in corso d'opera. Solo in casi eccezionali, a fronte di eventi imprevisti di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte di Sogei.

Modalità di conteggio in Punti Funzione

Il dimensionamento in Punti Funzione degli Obiettivi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio descritte nell'appendice 5 che verrà consegnata aggiornata alla versione Ifpug 4.3 alla stipula dalla Sogei.

5.3.1.3 Cancellazione obiettivi

Nel caso di non approvazione della fase di Start-up/Determinazione o Definizione, e di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al Fornitore, sarà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno massimo da impiegare, specificato da Sogei, per effettuare la fase di Start-up/Determinazione o Definizione.

Nel caso di cancellazione degli Obiettivi al termine delle altre fasi di lavoro relative al ridisegno processi per cause non imputabili al fornitore, saranno riconosciuti i corrispettivi calcolati utilizzando la seguente formula:

$$GGPP \text{ riconosciuti} = GGPP \text{ dell'Obiettivo cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$$

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

Fase	Impegno	Avanzamento cumulativo
Determinazione/start-up	10%	10%
Rilevazione	40%	50%
Approfondimento	50%	100%

Nel caso di cancellazione degli Obiettivi al termine delle altre fasi di lavoro relative allo sviluppo, per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo



massimo pari al valore di avanzamento del lavoro, calcolato sulla base del volume dello sviluppo e dell'avanzamento corrispondente al momento della cancellazione, calcolati utilizzando la seguente formula:

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

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

Fase	Impegno ⁷	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	20%	30%
Disegno	15%	45%
Realizzazione	25%	70%
Collaudo	20%	90%
Documentazione ed avvio in esercizio	10%	100%

Ciò non vale nel caso la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte di Sogei di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore.

5.3.1.4 Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera

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

Si possono distinguere tre casi:

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità, saranno contate in PF le funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica dei requisiti, in qualsiasi fase dell'obiettivo, se questa rientra nel volume di PF delle funzionalità realizzate indipendentemente dall'entità del cambiamento; non sarà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo. Se invece il volume di PF risulta aumentato, il corrispettivo sarà ricalcolato sulla base del nuovo dimensionamento;
- nel caso di requisiti cancellati in corso di progetto, saranno riconosciuti i PF ottenuti utilizzando la seguente formula:

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

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

⁷ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di sviluppo a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di sviluppo.



Si precisa che il cambiamento dei requisiti nel corso della fase di definizione è considerato fisiologico.

5.3.2 Rilievi e penali

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Sogei conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale e di progetto. Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore, che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono determinare l'applicazione di penali, secondo quanto previsto in Appendice 4 e determinato nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal responsabile del contratto Sogei, dai responsabili di progetto e/o di servizio Sogei, da strutture Sogei preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura, e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi, che sarà anche pubblicata sul Portale DePF Sogei.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre a Sogei un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro **3 giorni lavorativi** dall'emissione della nota di rilievo. In caso di valutazione positiva delle argomentazioni addotte dal fornitore, Sogei provvederà ad annullare il rilievo in questione.

5.3.3 Pianificazione e Consuntivazione

5.3.3.1 Piani di lavoro

Dovranno essere predisposti e mantenuti aggiornati i seguenti documenti, contenenti attività, tempi e impegno:

- il Piano Globale della Fornitura, comprensivo del Piano di Subentro ad inizio fornitura;
- il Piano di Trasferimento di Know How;
- il Piano Riepilogativo degli Obiettivi;
- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni Servizio, tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso e di reperibilità;
- per le attività a carattere progettuale, il piano di lavoro di ciascun obiettivo.

Il Fornitore dovrà indicare, nel Piano dei servizi a carattere continuativo, le attività previste; in particolare Prodotti Servizio, esecuzione preventiva di procedure legate al calendario amministrativo o di procedure particolarmente critiche, affiancamento agli utenti, presa in carico di nuove funzionalità ed in generale qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse.

Per ogni obiettivo il Fornitore dovrà produrre un Piano di Lavoro specifico in cui 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 di eventuali prodotti attesi, anche semilavorati.



Qualsiasi pianificazione sarà approvata con le tempistiche previste nel paragrafo 5.5.2, sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modificano il piano concordato e ad inviare una **riplanificazione** delle attività, aggiornando e riconsegnando a Sogei il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro in seguito ad uno o più rilievi emessi su prodotti di fase.

In qualunque momento Sogei può richiedere la consegna dei Piani di Lavoro con tutti gli aggiornamenti concordati.

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

A livello aggregato, secondo criteri da definire congiuntamente a inizio lavori, potrà essere richiesta la predisposizione ed il mantenimento di piani riepilogativi di sintesi che permettano una vista integrata d'insieme di un set definito di servizi ed obiettivi.

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

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

I contenuti dei documenti sono dettagliati nell'Appendice 6.

5.3.3.2 Stato avanzamento lavori

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

5.3.3.3 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nel Consuntivo Attività, relativamente a ciascun servizio.

Il Consuntivo Attività deve essere corredato dal Rendiconto Risorse.

La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere evidenziata sia nei singoli piani di obiettivo sia nel piano riepilogativo di progetto evidenziando le fasi chiuse e riportando gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.



5.3.4 Gestione dell'avvicendamento contrattuale

5.3.4.1 Addestramento ad inizio fornitura

Dalla data di stipula del contratto e per un tempo massimo di **due mesi**, è data la possibilità al Fornitore di richiedere a Sogei di usufruire di addestramento per un periodo massimo di 2 mesi, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura e l'acquisizione del necessario know-how per operare, sia con riguardo alla baseline non in garanzia che a quella in garanzia.

Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione condotta dal fornitore uscente, senza peraltro la possibilità di eseguire direttamente le attività (training on the job). Tale attività è obbligatoria in caso di richiesta esplicita dell'Amministrazione.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con Sogei, sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. Sogei garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia di Sogei stessa che di terzi da essa designati.

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

5.3.4.2 Trasferimento di know-how

Nel corso dell'esecuzione del contratto, in maggior misura negli **ultimi 2 mesi di validità** del periodo di erogazione servizi ma anche nel periodo di correttiva in garanzia (ultimi 12 mesi contrattuali) il Fornitore dovrà, su richiesta Sogei, trasferire a personale Sogei, o a terzi da essa designati il know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile, secondo un programma formativo che preveda ad esempio docenze, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc. su funzioni, disegno, codice e documentazione del sistema.

L'attività di trasferimento know-how impiegherà risorse impiegate nei servizi di gestione applicativa e di supporto specialistico.

Il Fornitore proporrà la miglior soluzione per garantire il completo passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, funzionali e tecniche) a Sogei o a terzi da essa designati nei tempi fissati da Sogei e comunque non superiori a 2 mesi e nominerà un responsabile della predisposizione di un Piano di Lavoro unitario del trasferimento globale del know-how, garante del coordinamento tra i vari obiettivi, dell'efficacia ed efficienza della soluzione proposta.

Tale piano dovrà contenere obbligatoriamente le seguenti fasi/ documenti:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura; dei processi di riferimento, dell'architettura generale del sistema nonché delle architetture di ogni singola applicazione;
- 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/area applicativa con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;
- presentazione e messa a disposizione del Knowledge Base Management System in uso dai team che compongono il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati;
- presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse richieste per la predisposizione della test factory.

Nell'ambito di tale attività, il Fornitore dovrà affiancare il personale indicato da Sogei nell'operatività quotidiana relativa ai servizi di Manutenzione e Gestione Applicativi e Basi Dati; la responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore.

Il piano di lavoro andrà approvato in fase di presentazione e dovrà essere aggiornato in corso d'opera per valutare l'efficacia del trasferimento di know-how effettuato comprovato attraverso un verbale congiunto redatto a fine attività.

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

5.3.5 Comunicazione formale

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere inviata per posta certificata/formalizzata in una comunicazione sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile indirizzata all'attenzione del referente Consip (Direttore dell'Esecuzione, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.) e pubblicata sul Portale DePF Sogei nella sezione corrispondente secondo le modalità descritte nell'appendice 7.

La consegna dei supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) di fornitura va effettuata accompagnandola da una comunicazione scritta al responsabile di progetto Sogei (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'allegato).

Quanto sopra potrà subire variazioni/evoluzioni derivanti dall'introduzione di diversi strumenti automatici a supporto o a seguito di accordi specifici stabiliti in sede di esecuzione del contratto.

5.3.6 Incontri periodici

Nel corso delle attività progettuali sono previsti incontri, di norma mensili, con Sogei per la verifica dello stato di avanzamento ed eventuali criticità descritte nel Piano riepilogativo di Progetto.



Per i servizi continuativi ed in particolare per il servizio di Gestione Applicativa e basi dati sono previsti incontri mensili con Sogei per verificare l'andamento delle attività ordinarie e per pianificare, per quanto possibile, le attività straordinarie e/o estemporanee.

A tali incontri può partecipare anche l'Amministrazione.

5.4 GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE

La gestione della configurazione oggi avviene tramite lo strumento CMA 2.0, i cui ambienti e modalità di utilizzo sono dettagliati in Appendice 7.

Al Fornitore è richiesta la conoscenza di tale prodotto, in quanto sarà utilizzato dal Fornitore stesso per le attività di propria competenza, non escludendo l'utilizzo di ulteriori prodotti nel corso della durata contrattuale.

Il Fornitore, nelle aree applicative nelle quali il prodotto di configuration eventualmente non sia stato ancora adottato, dovrà garantire la prima alimentazione del repository per tutte le componenti software costituenti il sistema, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei. Tale attività dovrà essere esplicitata nel piano di subentro per il software già esistente e dovrà essere garantita per tutto il software nuovo sviluppato nel corso della fornitura.

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

Il Committente si riserva di poter cambiare lo strumento utilizzato per assicurare la gestione della configurazione del sistema. In questo caso il Fornitore deve garantire il corretto trasferimento dei dati verso il nuovo strumento.

5.5 PRODOTTI DELLA FORNITURA (SERVIZI)

I prodotti di fornitura previsti dai cicli di vita sono descritti in Appendice 6. Si precisa che tali prodotti non hanno carattere esaustivo nella casistica, e quindi, eventuali altri prodotti potranno essere previsti e concordati di volta in volta, a seconda di specifiche esigenze.

Sogei si riserva di aggiornare il contenuto dei prodotti descritti nell'Appendice 6, nonché di modificare o emettere nuovi standard, anche durante il corso della fornitura, a cui il Fornitore è tenuto ad adeguarsi tempestivamente.

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

5.5.1 Modalità di consegna dei prodotti

5.5.1.1 Consegna dei prodotti software

Il software relativo ad architetture in ambiente distribuito deve essere consegnato tramite l'utilizzo del Configuration Management Applicativo C.M.A. fermo restando l'obbligo del



Fornitore di mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software per quelle momentaneamente non supportate da CMA.

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

In caso di indisponibilità delle applicazioni di Configuration Management, saranno concordate con Sogei le modalità di consegna ed in questo caso, specificatamente per gli interventi di manutenzione correttiva, la data di consegna sarà la data di chiusura dell'intervento da parte del fornitore sullo strumento B.I.G.

Quanto sopra previsto non esclude in alcun modo l'obbligo del Fornitore di accompagnare la consegna di oggetti software con il documento di lista oggetti software (LOS) completa di tutte le informazioni necessarie a Sogei per la gestione della configurazione.

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

Per le modalità di utilizzo degli strumenti aziendali Sogei si rimanda all'Appendice 7.

5.5.1.2 Consegna di documentazione

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

La documentazione dovrà essere in formato nativo (.doc, xls, ppt, mpp, ecc.) e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna, anch'essa in formato elettronico e firmata digitalmente, salvo diversi accordi specifici stabiliti in sede di esecuzione del contratto.

Il processo di consegna previsto è descritto in Appendice 7.

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

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

5.5.1.3 Assenza di Virus

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

5.5.2 Vincoli temporali sulle consegne



5.5.2.1 Piani della Qualità

Il **Piano della Qualità Generale** dovrà essere consegnato entro **10 giorni lavorativi** dalla data di stipula. Gli eventuali Piani della Qualità specifici per singolo Obiettivo dovranno essere consegnati in fase di Definizione.

Nel caso in cui Sogei formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani della Qualità sia Generale che di Obiettivo, i documenti aggiornati dovranno essere consegnati entro **3 giorni lavorativi** dalla formalizzazione dei rilievi. Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del documento definitivo per l'approvazione entro **20 giorni lavorativi** dalla prima formalizzazione di rilievo, al netto dei tempi necessari alla Sogei.

5.5.2.2 Piani di Lavoro

Il **Piano Globale della Fornitura**, comprensivo del **Piano di Subentro**, dovrà essere consegnato alla data di stipula del contratto. Tale piano dovrà includere, relativamente ai servizi continuativi, le modalità e la tempistica di installazione delle postazioni a carico del Fornitore, disponibilità strumenti del personale in reperibilità, organizzazione, formalizzazione procedure e configurazione dei servizi stessi in termini di profili professionali, certificazioni e percentuali di impiego.

Nel caso in cui Sogei formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto al Piano globale della Fornitura, il documento aggiornato dovrà essere consegnato entro **3 giorni lavorativi** dalla formalizzazione dei rilievi. Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del documento definitivo per l'approvazione entro **5 giorni lavorativi** dalla prima formalizzazione di rilievo, al netto dei tempi necessari alla Sogei.

Mensilmente, entro i **5 giorni lavorativi** antecedenti il termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano Globale della Fornitura, con particolare cura alla pianificazione delle attività relative ai servizi di gestione del mese di riferimento, predisporre la sezione Consuntivo Attività del mese in chiusura (per singola attività), aggiornare la sezione delle certificazioni richieste e/o offerte, aggiornare la baseline del software affidato ai servizi di manutenzione. Il piano così aggiornato è soggetto all'approvazione da parte di Sogei, unitamente al Rendiconto Risorse. L'approvazione non comporta rinuncia all'applicazione di sanzioni relative a false dichiarazioni, falsi o errati conteggi e rendicontazioni. Alla verifica di conformità verranno effettuate le valutazioni di merito ed applicate eventuali sanzioni relative all'inadempimento.

Per le attività a carattere progettuale, il **Piano di lavoro dell'obiettivo** dovrà essere consegnato entro la fase di Definizione o Determinazione (Start-up), il cui termine sarà definito all'atto dell'attivazione dell'obiettivo stesso o secondo quanto previsto dal ciclo di vita adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo; dovrà contenere, in fase di Determinazione (Start-up) o Definizione, l'indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare sull'Obiettivo rispettivamente per le attività di Ridisegno processi e di Sviluppo, con riferimento ai curriculum vitae (CV) consegnati, alla figura professionale, alla % stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro che dovrà essere approvato da Sogei.

Il **Piano Riepilogativo degli Obiettivi** dovrà essere aggiornato mensilmente entro **5 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento.



I **Piani dei servizi a carattere continuativo** dovranno essere consegnati entro **5 giorni lavorativi** dalla data di richiesta effettuata da Sogei e dovranno essere aggiornati mensilmente entro **5 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento.

Il **Piano di Trasferimento di Know How** dovrà essere consegnato entro **5 giorni lavorativi** dalla data di richiesta effettuata da Sogei. La frequenza di aggiornamento dello stato di avanzamento sarà definita da Sogei in base alle specifiche esigenze.

Ogni scostamento rispetto al piano deve essere comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore. Il relativo Piano di Lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con Sogei, dovrà essere riconsegnato entro **5 giorni lavorativi** dal relativo verbale.

5.5.2.3 Prodotti di Fase

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di vita adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono ad eccezione, ad esempio, di:

- i manuali di gestione, le procedure di definizione e caricamento delle tabelle, il documento di supporto alle attività di trasferimento ed installazione in ambiente di collaudo, ed in genere, ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, dovranno essere consegnati almeno **5 giorni lavorativi** prima della fine della fase di realizzazione;
- il Piano di Change (sezione di esercizio) dovrà essere allegato, alla richiesta di cambiamento da far pervenire alle strutture tecniche (RFC-request for change), almeno **5 giorni lavorativi** prima della fine della fase di collaudo;
- il campione tecnico, quando previsto, dovrà essere consegnato all'interno della fase di disegno, in data da concordare, in quanto sia il disegno di dettaglio che la casistica di test dipendono dai riscontri fatti a fronte del campione tecnico stesso.

La tempificazione della consegna dei prodotti di fase sarà riportata nel Piano di Lavoro.

5.5.2.4 Rapporto Indicatori di Qualità di Fornitura e di Obiettivo

Trimestralmente, entro **5 giorni lavorativi** dalla fine del trimestre di riferimento, in ottemperanza di quanto previsto nel piano di qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di Qualità della Fornitura, che dovrà essere consegnato, in forma incrementale, al termine di ciascuna fase per la quale ne è prevista la consegna.

Il Rapporto Indicatori di Qualità della Fornitura dovrà essere redatto dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nel Piano della Qualità Generale e nei Piani della Qualità Obiettivo secondo lo schema esposto nell'Appendice 6.

Il Rapporto Livelli di Servizio costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali e della possibilità, da parte di Sogei, di riconoscere gli obiettivi di prestazione (vedi Appendice 4).

Il Rapporto Indicatori di Qualità di Obiettivo dovrà essere consegnato secondo le modalità previste nell'Appendice 6.



5.6 ASSICURAZIONE QUALITÀ

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

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

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

L'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, come nucleo base di riferimento, sono indicati nell'Appendice 4; nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori aggiuntivi rispetto a quelli elencati, o valori soglia migliorativi, tale nuovo profilo di qualità potrà essere assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità (Generale e/o dell'Obiettivo), a discrezione di Sogei.

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

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

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo costituiranno il riferimento anche per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità Generale dovrà basarsi sugli indicatori di qualità specifici per la fornitura dettagliati all'Appendice 6, a meno di eventuali proposte migliorative offerte dal Fornitore.

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

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

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

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



5.6.1 Classe di Rischio

La classe di rischio di una applicazione o di un Obiettivo è definita come segue:

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

Per i nuovi sviluppi, la classe di rischio sarà comunicata da Sogei allo start-up dell'Obiettivo.

Si specifica che la classe di rischio di un'applicazione può essere modificata nel corso della fornitura.

5.7 GARANZIA

Deve essere garantita per tutta la durata contrattuale, come parte integrante dei servizi Realizzativi (ovvero su tutto il sw realizzato o modificato a fronte di qualunque servizio) e su tutta la documentazione prodotta (anche per i servizi di consulenza e di supporto all'apprendimento) e, la correzione dei difetti riguardanti:

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

La garanzia deve essere mantenuta anche l'anno successivo alla fine del contratto per tutto il software e i documenti prodotti nell'ultimo anno contrattuale.

Si precisa che saranno applicate le modalità operative ed i livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.



6 DIREZIONE LAVORI

6.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica interromperà il termine per l'approvazione. I prodotti di fase soggetti al rilievo dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo **3 giorni lavorativi**.

6.2 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 il Direttore di Esecuzione ne darà comunicazione formale al Fornitore.

Per il dettaglio del processo si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

6.2.1 Piani della Qualità

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita, e non può essere per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità di cui all'Appendice 4 eventualmente migliorati dall'offerta.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere approvato dai responsabili Sogei, recependo le eventuali osservazioni che saranno comunicate formalmente.

In caso di non approvazione, si rimanda agli obblighi previsti al paragrafo 5.5.2.1 ed alle norme contrattuali.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001:2000/2008 non risolva le osservazioni notificate da Sogei, questa si riserva di effettuare un'apposita segnalazione ad ACCREDIA.

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

6.2.2 Piani di Lavoro

Sogei dovrà approvare tutti i Piani di Lavoro di cui al paragrafo 5.5.2.2. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

Dopo la prima approvazione, sarà cura del Fornitore comunicare tempestivamente e concordare ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando a Sogei il relativo



Piano di Lavoro secondo i vincoli temporali di cui al paragrafo 5.5.2.2. I Piani di Lavoro così aggiornati dovranno essere approvati da Sogei anche sotto forma di verbale.

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

6.2.3 Prodotti di fase

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

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

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

I rapporti sugli indicatori di qualità non sono soggetti ad approvazione; tuttavia qualora siano riscontrate anomalie si procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura e l'eventuale richiesta di sostituzione del RUAC per inadeguatezza. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro **5 giorni lavorativi** dalla data di emissione della lettera di rilievo.

6.3 VALUTAZIONE RISORSE

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

A tal fine, il Fornitore, con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone a Sogei per la valutazione i Curricula Vitae del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura.

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

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

6.4 INDICI DI PRESTAZIONE

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



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

Nel contratto e Nell'Appendice 4 sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indicatori di qualità cui sono legati gli indici e gli incentivi di prestazione e le quote percentuali (% Quota) dei corrispettivi maturati o i corrispettivi aggiuntivi che saranno erogati solo al raggiungimento degli indici stessi.

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

6.5 MONITORAGGIO

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

Il Fornitore si impegna a fornire a Sogei tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio fornitura, nei formati standard richiesti.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla Sogei, o da soggetto da essa incaricato. Il Fornitore si impegna a inviare alla Sogei la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica. Inoltre il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche ispettive effettuate dalla Sogei tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2003.

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



7 COLLAUDI

Per la fase progettuale di Collaudo l'attore responsabile è Sogei o terzi da essa delegati.

Il collaudo sarà svolto nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del Fornitore. La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento.

L'attività di collaudo sarà svolta negli ambienti Sogei e/o dell'Amministrazione, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati da Sogei, attuando le modalità definite da Sogei e/o dall'Amministrazione.

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

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare a Sogei il necessario e tempestivo supporto applicativo e sistemistico, che costituisce parte integrante dell'intervento progettuale.

Le attività di supporto richieste al Fornitore sono relative a:

- predisposizione dell'ambiente di collaudo;
- test dell'ambiente predisposto;
- esecuzione del collaudo;
- consegna in gestione;
- attività di passaggio in esercizio.

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

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

In caso di esito negativo del collaudo, si applicheranno le sanzioni previste e la nuova data di inizio delle attività sarà definita da Sogei e comunicata per iscritto.

La presenza di anomalie che, a giudizio di Sogei, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo provocherà la sospensione del collaudo stesso con le conseguenti sanzioni. I nuovi termini di inizio e fine collaudo decorreranno dalla consegna della versione corretta dei prodotti.

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

Sogei effettuerà la rilevazione della metrica relativa al rapporto sugli indicatori di qualità della fornitura, esclusi quelli di singolo obiettivo, con cadenza trimestrale. La rilevazione riguardante i singoli obiettivi sarà effettuata durante tutto il ciclo di vita.



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema Informativo delle Sezioni Giurisdizionali e delle Procure della Corte dei conti



8 INDICATORI DI QUALITÀ

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

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

Le modalità di acquisizione dei dati, di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato da Sogei.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report (trimestrali e al termine dell'obiettivo), da pubblicare sul Portale DePF di Sogei); deve essere garantita la coerenza tra tali report ed il sistema di reporting sull'andamento degli indicatori definito nel paragrafo 4.8.3.

Inoltre, per gli obiettivi di sviluppo e Mev, il fornitore dovrà consegnare a fine realizzazione e contestualmente al software, opportuni report, prodotti dal Tool Mc Cabe o analogo strumento, per rendicontare i risultati della rilevazione degli indicatori di qualità effettuata con il suddetto strumento (vedi Appendice 4 del presente Capitolato).

8.1 REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

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