

ALLEGATO 5
CAPITOLATO TECNICO

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI
REALIZZAZIONE, MANUTENZIONE E SUPPORTO TECNICO DI APPLICAZIONI SOFTWARE WEB-
GIS NEL LINGUAGGIO XMARC-FIRE PER SOGEI – ID 2172**



INDICE

1	PREMESSA.....	4
2	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	5
2.1	OGGETTO	5
2.2	DURATA	5
3	ATTIVITA' DI INIZIO FORNITURA	6
3.1	Consegna elenco nominativi e schede tecniche	6
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	8
4.1	Servizi previsti per la fornitura.....	8
4.1.1	Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva.....	8
4.1.2	Servizio di Manutenzione Correttiva, Adeguativa e Migliorativa	12
4.1.3	Servizio di Supporto Tecnico	13
4.2	Manutenzione in garanzia	14
5	REQUISITI DELLA FORNITURA	16
5.1	Contesto tecnologico.....	16
5.2	Requisiti organizzativi	18
5.2.1	Responsabile Unico delle Attività Contrattuali	19
5.2.2	Responsabile dell'affidamento.....	20
5.3	Figure professionali	20
5.4	Dimensionamento e team mix.....	21
5.4.1	Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva.....	22
5.4.2	Servizio di Manutenzione Correttiva, Adeguativa e Migliorativa	22
5.4.3	Servizio di Supporto Tecnico	22
5.5	Profilo qualitativo della fornitura	23
5.6	Luogo di erogazione dei servizi.....	24
5.7	Orario di erogazione dei servizi	24
5.8	Strumenti a supporto dell'operatività	25
5.8.1	Test Management	25
5.8.2	Reporting sull'andamento degli indicatori di qualità	25
5.8.3	Configuration Management	26
5.8.4	Strumenti di analisi e progettazione	26
5.9	Addestramento.....	26
5.10	Trasferimento di Know-how	26
6	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	28
6.1	Modalità di affidamento dei servizi	28
6.1.1	Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva.....	32
6.1.2	Servizio di Manutenzione Correttiva, Adeguativa e Migliorativa	32



6.1.3	Servizio di Supporto Tecnico	34
6.2	Modifiche e sospensione in corso d'opera	35
6.3	Modalità di comunicazione.....	35
6.4	Modalità di collegamento telematico.....	36
6.5	Processo produttivo e standard di produzione.....	37
7	GOVERNO DELLA FORNITURA	39
7.1	Pianificazione.....	39
7.1.1	Stato avanzamento lavori e incontri periodici	39
7.1.2	Verifica dei piani di lavoro.....	40
7.2	Modalità di consegna.....	40
7.2.1	Vincoli temporali sulle consegne.....	42
7.3	Accettazione/Approvazione dei prodotti.....	42
7.4	Verifiche di conformità e collaudo.....	43
7.4.1	Servizio di Sviluppo e MEV - Collaudo	43
7.4.2	Servizio di Manutenzione Correttiva, Adeguativa e Migliorativa - Verifica di Conformità	45
7.4.3	Servizio di Supporto Tecnico - Verifica di conformità	45
7.5	Modalità di consuntivazione	46
8	AZIONI CONTRATTUALI	48
8.1	RILIEVI	48
8.2	PENALI	49
8.3	MONITORAGGIO	49
9	ACRONIMI E DEFINIZIONI	50



1 PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di definire le caratteristiche e i requisiti relativi alla fornitura dei servizi di realizzazione, manutenzione e supporto tecnico di applicazioni WEB-GIS nel linguaggio Xmarc-Fire per Sogei, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati.

La piattaforma Fire è utilizzata dall'Agenzia delle Entrate per la gestione, la consultazione e l'aggiornamento delle mappe catastali presenti all'interno del database Catasto, sotto forma vettoriale e per attività di evoluzione delle tecniche di 'mosaicatura' tra mappe cartografiche.

I servizi, il dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente capitolato tecnico e relative appendici rappresentano la specificazione necessaria per la presente fornitura e, pertanto, le prescrizioni ivi contenute rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Ciò implica che:

- in fase di offerta, il non rispetto di quanto specificato nel capitolato tecnico comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- in fase di esecuzione, il non rispetto di quanto specificato nel capitolato tecnico costituisce inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione delle apposite azioni contrattuali.

La fornitura è articolata in un unico lotto.

Costituiscono parte integrante del Capitolato Tecnico anche le seguenti appendici:

- Appendice 1 "Profili professionali";
- Appendice 2 "Indicatori di qualità";
- Appendice 3 "Cicli e prodotti".



2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 OGGETTO

L'oggetto della fornitura, per la durata contrattuale specificata nel paragrafo successivo, è finalizzata all'acquisizione dei seguenti servizi:

- A) Sviluppo e Manutenzione Evolutiva;
- B) Manutenzione Correttiva, Adeguativa e Migliorativa;
- C) Supporto Tecnico.

I servizi comprendono la consegna dei prodotti realizzati e della relativa documentazione, nonché la manutenzione in garanzia di eventuali prodotti software realizzati per 12 (dodici) mesi dalla verifica positiva di conformità (collaudo), secondo le modalità specificate nel seguito e sulla base di quanto previsto contrattualmente.

Inoltre, è da intendersi compreso nei servizi il trasferimento del know-how, relativamente a quanto realizzato, a SOGEI e/o alla Società eventualmente subentrante nell'esecuzione dei servizi stessi, anche tramite attività di affiancamento.

2.2 DURATA

La durata contrattuale sarà di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di avvio delle attività, oltre i successivi 12 (dodici) mesi per la sola manutenzione in garanzia di quanto realizzato nei precedenti 12 (dodici) mesi.

La **data di avvio delle attività** sarà comunicata all'Impresa e dovrà comunque intervenire entro i 45 (quarantacinque) giorni solari dalla **data di stipula del contratto**.



3 ATTIVITA' DI INIZIO FORNITURA

La Società dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi per SOGEI, a partire dalla data di stipula del contratto:

- entro 45 (quarantacinque) giorni solari, la predisposizione degli strumenti necessari per porre in funzionamento il collegamento telematico con SOGEI
- entro 30 (trenta) giorni solari, le necessarie dotazioni individuali di attrezzature informatiche per il proprio personale, gli ambienti tecnologici conformi a quanto specificato nel paragrafo 5.1 "Contesto tecnologico", nonché tutte le apparecchiature e strutture di cui ai successivi paragrafi per essere pienamente operativi.

Di tali attività il fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione alla SOGEI mediante apposita nota sottoscritta dal Responsabile del Contratto della Società. Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

All'atto della stipula del contratto, SOGEI consegnerà un CD ROM contenente le modalità con cui trasmettere automaticamente a Sogei, durante l'esecuzione della fornitura, le informazioni sui servizi prestati.

3.1 Consegna elenco nominativi e schede tecniche

Ai fini della stipula, il Fornitore è tenuto a comunicare, entro 15 giorni lavorativi dall'aggiudicazione definitiva, il nominativo del Responsabile del Contratto, nonché ad indicare un primo gruppo di almeno 5 (cinque) Responsabili degli affidamenti.

Per ciascun responsabile dell'affidamento e per ciascuna figura professionale per la quale si siano offerti profili migliorativi, il Fornitore dovrà fornire:

- l'indicazione del tipo di rapporto di lavoro instaurato con la Società;
- la figura professionale a cui appartiene;
- il curriculum vitae.

Eventuali difformità rispetto ai requisiti minimi espressi nella documentazione di gara o rispetto ai requisiti migliorativi, se proposti in sede di offerta tecnica, comporteranno la non accettazione della risorsa e l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

Oltre a quanto sopra descritto, il Fornitore dovrà, entro 15 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, fornire un primo elenco nominativo di risorse immediatamente disponibili da impiegare sui servizi previsti; tale elenco dovrà riportare per ciascun componente:

- l'indicazione del tipo di rapporto di lavoro instaurato con la Società;
- la figura professionale di riferimento tra quelle indicate nel capitolato tecnico e nell'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Profili professionali";



- il curriculum vitae.

L'elenco dovrà comprendere un numero complessivo di risorse non inferiore a 5.

Tale elenco, utile ai fini dell'accreditamento ai sistemi Sogei, dovrà essere integrato, in corso di esecuzione della fornitura, per l'inserimento di ulteriori risorse o per variazioni nella composizione dei team e dovrà comprendere, a tendere, un numero di risorse coerente con l'*effort* richiesto.

La Sogei si riserva la facoltà di richiedere, in qualsiasi momento, a campione la verifica dei requisiti tecnici delle risorse indicate. Eventuali inadempimenti comporteranno l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

La mancata o incompleta presentazione dell'elenco nei 15 giorni lavorativi dalla stipula e/o il suo mancato adeguamento in corso d'opera rappresenterà una casistica di mancato rispetto di una scadenza contrattuale e comporterà l'applicazione delle azioni contrattuali previste.



4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1 Servizi previsti per la fornitura

Nel caso di presa in carico di servizi già avviati (subentro), la Società dovrà prevedere un periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere le proprie risorse produttive sul servizio. A tale scopo potrà essere richiesto un periodo di affiancamento fino a dieci giorni o la partecipazione ad un corso di formazione, secondo le specifiche fornite da SOGEI, della durata massima di cinque giorni lavorativi, entrambi a totale carico della Società.

I servizi si articoleranno in singoli affidamenti, che a loro volta potranno essere costituiti dal conseguimento di uno o più obiettivi, in relazione alle esigenze di Sogei, affidati di volta in volta formalmente alla Società tramite Verbale di Affidamento, secondo le modalità definite nel paragrafo 6.1 “Modalità di affidamento dei servizi”.

È responsabilità della Società, anche dove non espressamente richiesto dai documenti di gara, strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti, in funzione delle specifiche caratteristiche tecniche del singolo affidamento preso in carico.

Per lo svolgimento dei servizi la Società dovrà seguire le linee guida, gli eventuali standard di sviluppo e di codifica dell'applicazione, nonché gli standard di documentazione indicati dalla SOGEI ed utilizzare, se previsto, i Framework e/o librerie di riferimento messi a disposizione dalla SOGEI.

I servizi possono includere la produzione di documentazione, eventualmente secondo una determinata metodologia così come indicato al paragrafo 6.5 “Processo produttivo e standard di produzione”.

Al termine del singolo affidamento e nei tempi previsti dal Verbale di Affidamento, la Società dovrà consegnare, secondo le modalità di cui al paragrafo 7.2 “Modalità di consegna” e nel rispetto degli standard, i prodotti previsti dall'affidamento.

Nel servizio è compreso il trasferimento del Know-how, relativamente a quanto realizzato, a SOGEI, e/o alla Società eventualmente subentrante nell'esecuzione del servizio stesso, anche tramite attività di affiancamento.

Nei paragrafi che seguono sono descritti i servizi in ambito alla presente fornitura.

4.1.1 Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva

Il servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva comprende l'insieme delle attività volte a:

- Realizzare nuove applicazioni software;
- Realizzare nuove funzionalità in applicazioni software già in esercizio;
- Implementare modifiche a funzionalità software esistenti.



Il servizio è organizzato in “Affidamenti”, anche detti “Obiettivi”, (affidati tramite Verbale di Affidamento come meglio specificato nei paragrafi successivi) la cui esecuzione segue il ciclo di sviluppo descritto nel paragrafo 4.1.1.1 “Cicli di sviluppo”.

Per ogni obiettivo di sviluppo o manutenzione evolutiva, il Fornitore dovrà provvedere, nel rispetto dell'architettura generale del sistema, alla realizzazione del software e alla predisposizione ed esecuzione del test dei componenti software, relativi sia all'ambiente base comune a tutti gli applicativi topo-cartografici che alle specifiche funzionalità richieste, alla gestione ed all'analisi dei risultati.

In particolare il Fornitore dovrà provvedere a:

- Generare/codificare i moduli software;
- Implementare l'organizzazione del codice secondo gli standard Xmarc-Fire;
- Integrare il nuovo software con il software già esistente;
- Realizzare le strutture degli archivi dei dati utilizzati dalle funzionalità;
- Eseguire i test unitari e funzionali dei singoli moduli e delle funzionalità;
- Predisporre, quando richiesto, la documentazione che faciliti l'utente nell'utilizzo delle applicazioni (Guide operative, help in linea, ecc.);
- Predisporre la documentazione tecnica, ad esempio relativa all'architettura applicativa, all'organizzazione delle classi software, etc.

Per l'espletamento del servizio, nel caso in cui si adotti il ciclo realizzativo di cui all'Appendice 3 al Capitolato Tecnico “Cicli e prodotti”, la SOGEI metterà a disposizione del Fornitore i documenti relativi a:

- Requisiti utente;
- Specifiche funzionali;
- Specifiche tecniche (progettazione delle funzioni);
- Disegno della base dati;
- Eventuali prototipi;
- Il layout dell'interfaccia grafica;
- Il disegno del percorso di navigazione;
- Applicazioni preesistenti su cui effettuare le implementazioni e/o le integrazioni software;
- Piano dei test;
- Piano della qualità;



4.1.1.1 Cicli di sviluppo

Il Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva oggetto della presente iniziativa prevede, salvo casi eccezionali, le sole attività di realizzazione.

Pertanto, il ciclo di sviluppo principalmente utilizzato nell'erogazione del servizio sarà il **ciclo realizzativo**.

Per ulteriori dettagli a riguardo, si rimanda all'Appendice 3 al Capitolato Tecnico "Cicli e prodotti".

4.1.1.2 Requisiti dei servizi realizzativi

4.1.1.2.1 Sicurezza

Il software realizzato dovrà essere in linea con gli standard di sicurezza adottati da SOGEI al momento dell'attivazione dell'obiettivo e dovrà essere adeguato in caso di variazioni durante l'esecuzione della fornitura.

La documentazione relativa agli standard di sicurezza da applicare saranno consegnati al Fornitore all'avvio delle attività.

Al rilascio dell'applicazione, il Fornitore dovrà consegnare il risultato dei test di sicurezza eseguiti presso la propria sede; la SOGEI si riserva la possibilità di rieseguire i test utilizzando i propri strumenti.

4.1.1.2.2 Compatibilità

Il software realizzato dovrà essere compatibile con la *release* effettiva degli ambienti di verifica di conformità/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato. È pertanto obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e test alle configurazioni degli ambienti di SOGEI, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti del Fornitore e quelli target.

4.1.1.2.3 Qualità del software

Il software realizzato e/o modificato dal Fornitore deve essere esente da difetti e pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (ad es. accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazioni, manutenibilità, ecc.), nonché agli standard e linee guida adottati da SOGEI.

Le eventuali anomalie riscontrate sulle funzionalità realizzate e/o modificate dovranno essere rimosse a totale carico del Fornitore, che dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.

Si precisa che tali interventi correttivi dovranno riguardare non solo la parte software, ma anche la documentazione prodotta a corredo.

4.1.1.2.4 Attività di test

Nell'ambito delle attività di test del software realizzato e/o modificato, il Fornitore dovrà eseguire i test necessari a garantire la copertura funzionale e non funzionale di quanto realizzato.



Nel caso in cui siano utilizzati strumenti automatici di test, il Fornitore è tenuto a consegnare a SOGEI i report prodotti in un formato fruibile tramite semplici strumenti di office automation.

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti presso gli ambienti della SOGEI e dovranno avere esito positivo, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

I casi di test dovranno essere eseguiti e documentati dal Fornitore conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati da Sogei e con caratteristiche di autoconsistenza, quindi ripetibili nell'ambiente Sogei ed indipendenti da chi li ha realizzati e da chi li esegue.

L'eventuale codice di test (casi di test, script, set up dati di prova, ecc.) dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e riusato nell'ambito delle attività di manutenzione e/o di certificazione.

Eventuali variazioni sulle modalità di test rispetto a quanto sopra riportato dovranno essere concordate preventivamente con la SOGEI ed indicate nel Piano di Lavoro.

4.1.1.2.5 Accessibilità

Il Fornitore deve garantire, nei casi previsti contrattualmente, che i prodotti realizzati siano conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005 e successive modifiche ed integrazioni, come puntualmente indicato nella disciplina contrattuale, e garantire, dunque, per l'effetto, il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati.

4.1.1.2.6 Predisposizione ambiente e supporto alla verifica di conformità

Le attività realizzative si intendono comprensive del supporto, da parte del Fornitore, alle strutture tecniche della SOGEI nella predisposizione dell'ambiente di verifica di conformità e nella eventuale predisposizione degli script per il testing automatico.

La fase di realizzazione si intende chiusa solo quando le attività di verifica abbiano dato esito positivo.

L'obiettivo realizzativo, inoltre, comprende il supporto alle attività di verifica di conformità, per le quali il Fornitore dovrà garantire la presenza on site entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta di Sogei per consentire:

- il passaggio di conoscenza sulle funzionalità rilasciate;
- il supporto all'esecuzione dei test.

La SOGEI si riserva la possibilità di richiedere al Fornitore ulteriori attività, complementari a quelle sopra descritte e finalizzate all'ottimizzazione della verifica di conformità e del successivo rilascio in esercizio.

4.1.1.2.7 Supporto al passaggio in esercizio

Nell'ambito delle attività realizzative, è richiesto al Fornitore il supporto ai gruppi di gestione ed alle strutture della SOGEI, finalizzato alla predisposizione dell'ambiente di esercizio.



Si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuta verifica di conformità.

4.1.2 Servizio di Manutenzione Correttiva, Adeguativa e Migliorativa

4.1.2.1 Manutenzione Correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva comprende l'insieme degli interventi rivolti alla diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti sulle funzionalità, sulle interfacce utente e sulle basi dati dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema presi in carico ad inizio fornitura.

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.

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.

Per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende un malfunzionamento che impedisce all'utente di svolgere le operazioni previste e/o che abbia causato danni alle basi dati.

4.1.2.2 Manutenzione Adeguativa e Migliorativa

La manutenzione adeguativa e migliorativa è l'insieme delle attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti organizzativi, normativi e d'ambiente, nonché al miglioramento delle prestazioni, della qualità e della fruizione delle funzionalità e applicazioni esistenti.

A titolo esemplificativo la manutenzione adeguativa e migliorativa viene innescata da esigenze di:

- Adeguamenti dovuti al cambiamento di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero di 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).

Il servizio di Manutenzione Correttiva, Adeguativa e Migliorativa è erogato per Intervento affidati tramite Verbale di Affidamento e Specifica di Intervento.

4.1.3 Servizio di Supporto Tecnico

Il servizio comprende le seguenti attività:

- Analisi dei requisiti e progettazione;
- Esecuzione di test di integrazione, prestazionali e di sistema;
- Rilascio in gestione e nell'avviamento in esercizio del sistema;
- Partecipazione a riunioni di programmazione delle attività;
- Predisposizione della documentazione delle fasi di analisi e progettazione incluso il disegno dell'architettura software;
- Supporto tematico a redazione di studi e analisi di fattibilità;
- Erogazione di sessioni formative su tematiche specifiche di prodotto.

Il servizio è organizzato in "Affidamenti", anche detti "Obiettivi", affidati tramite Verbale di Affidamento come meglio specificato nel seguito del documento.

Coerentemente con il piano di lavoro, il Fornitore dovrà costituire, per ciascun affidamento, uno specifico gruppo di lavoro di risorse qualificate, in conformità a quanto previsto all'atto dell'affidamento.

Per particolari esigenze, SOGEI si riserva il diritto di specificare le modalità di esecuzione del servizio, ad esempio, in modalità "presidio"; in tali circostanze il Fornitore è tenuto a rispettare le modalità di esecuzione previste.

Per garantire efficienza e qualità, le risorse assegnate al servizio di Supporto Tecnico non potranno essere sostituite dal Fornitore durante l'esecuzione dell'affidamento, qualora intervenissero eventi non dipendenti dal Fornitore (per esempio dimissioni) che costringessero alla sostituzione di una risorsa, il Fornitore dovrà avvertire preventivamente SOGEI e farsi carico del periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere la nuova risorsa produttiva sul progetto.



In considerazione della particolare natura dell'incarico affidatole dall'Amministrazione, la SOGEI si riserva il diritto di chiedere la sostituzione delle risorse impegnate nel servizio di supporto tecnico. Pertanto il Fornitore si impegna a sostituire il personale nei tempi contrattualmente previsti.

Qualora la sostituzione fosse fatta in ritardo o si dovesse ricorrere a un'ulteriore sostituzione, si procederà come previsto.

4.2 Manutenzione in garanzia

Il Fornitore deve prestare il servizio di manutenzione in garanzia per i prodotti realizzati e/o modificati per 365 (trecentosessantacinque) giorni solari dalla data del collaudo positivo senza alcun onere aggiuntivo per SOGEI.

La manutenzione in garanzia consiste nella tempestiva diagnosi e correzione di tutte le anomalie ed errori riscontrati durante l'esercizio e riconducibili ai servizi prestati nel periodo di fornitura:

- sul software nuovo e/o modificato;
- sulle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- sulla documentazione a corredo.

I malfunzionamenti verranno comunicati a mezzo e-mail o fax al Fornitore attraverso un'apposita Comunicazione di Rilevazione Errori contenente:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi;
- il livello di impatto sull'operatività del sistema, in termini di:
 - Errore bloccante, se compromette l'operatività delle principali funzionalità dell'applicazione;
 - Errore grave, se interdice l'utilizzo di una funzionalità;
 - Altri errori che non compromettono l'operatività dell'applicazione;
- eventuali soluzioni di bypass adottate dalla SOGEI nel caso di anomalie bloccanti per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema;
- la data richiesta per la chiusura dell'intervento;
- il luogo di svolgimento delle attività.

Salvo diversa indicazione nella Comunicazione di Rilevazione Errori le attività di manutenzione in garanzia saranno svolte presso la sede del Fornitore.

Di norma, e salvo diversa intesa tra la SOGEI ed il Fornitore, le anomalie debbono essere rimosse:

- entro 4 ore lavorative per gli errori bloccanti e gravi;
- entro 8 ore lavorative per gli altri errori.



Il Fornitore potrà comunicare l'avvenuta rimozione dei difetti via e-mail o fax ma è comunque tenuto a restituire il modulo di Comunicazione di Rilevazione Errori completato con la data e l'ora di comunicazione della chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche sulla documentazione.

Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione delle penali contrattualmente previste.



5 REQUISITI DELLA FORNITURA

5.1 Contesto tecnologico

Si riporta, di seguito, una breve descrizione dell'architettura adottata in SOGEI per questo tipo di applicazioni, elencando prodotti utilizzati e versioni.

Le applicazioni realizzate dall'Impresa dovranno essere perfettamente funzionanti negli ambienti, appresso specificati.

Ambienti di sviluppo

Gli ambienti tecnologici di riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per le attività oggetto del servizio sono i seguenti:

- Linguaggio Xmarc-Fire versione 7.x e successive, su sistemi operativi Microsoft Windows e Linux;
- Linguaggio PHP e CGI-C, web server APACHE su sistemi operativi Linux Redhat e IBM AIX;
- Linguaggio SQL e PL\SQL su RDBMS Oracle (Spatial) 9i e successive;
- PL/SQL Developer in ambiente Oracle 9i e successive;
- XML spy ver. 2011 e successive;
- Microsoft Visual Studio2010;
- Eclipse 3.3.0 e successive;
- Linguaggio C++;
- Compilatore GNU GCC e G++;
- Linguaggio HTML, Javascript, SVG ed XHTML su postazioni client con browser di mercato;
- Web services nei linguaggi Xmarc-Fire e PHP.

In particolare, per meglio dettagliare gli ambienti tecnologici di riferimento, viene fornita una classificazione in termini di linguaggi, package e moduli suddivisi per macro aree funzionali:

- Logica di presentazione
 - Linguaggi
 - XMARC-FIRE, HTML, JAVASCRIPT, CSS, SVG, C++
 - Package/Librerie
 - Smarty Template, JSRS (Java Script Remote Server)
 - Moduli
 - Activex, plugin SVG-Adobe



- Logica applicativa
 - Linguaggi
 - XMARC-FIRE, PHP, SQL, PL/SQL, C++
 - Package/Librerie
 - Estensione OCI8, Classi PHP DOM
 - Moduli
 - CGI-C
- Servizi di stampa
 - Linguaggi
 - XMARC-FIRE, PHP
 - Package/Librerie
 - PDFLib
- Web Services
 - Linguaggi
 - XMARC-FIRE, PHP, XML, WSDL
 - Package/Librerie
 - PEAR-SOAP, OpenSSL, Classi PHP DOM
 - Standard
 - PKCS7, SOAP, S/MIME
 - Protocolli
 - HTTP, HTTPS, SMTP

Ambienti di configuration management

- Collabnet SubVersion 1.6 e successive
- GIT

Ambienti di analisi e progettazione

- Rational Software Modeler 7.0.0 e versioni successive

Ambienti di test

- PHP Code Sniffer



Ambienti di runtime

- JRE 1.4 e successive
- Apache Web Server
- Web Browser IE vers. 8.x e successive

Application Server

- Apache Tomcat vers 5.5 e successive

Database

- Oracle (Spatial) vers. 9i e successive
- SQLite

Sistemi operativi per ambienti server

- MS Windows XP e MS Windows successivi;
- LINUX

Sistemi operativi per ambienti client

- MS Windows 7 e successive;

Framework Linguaggi di programmazione e API

- JQUERY;
- Angular JS
- Web services XMLRPC
- GeoJSON
- Servizi REST JSON/RPC

5.2 Requisiti organizzativi

Le risorse da impiegare devono rispondere almeno ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali. In caso di sostituzione, le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alle risorse da sostituire.

Si precisa inoltre che eventuali requisiti migliorativi offerti dovranno essere posseduti dalle risorse impiegate nella fornitura per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate, ad esempio, si dovrà garantire che le nuove risorse abbiano almeno lo stesso numero di certificazioni tra quelle previste.

Qualora fosse necessario un addestramento specifico per la realizzazione dei servizi contrattuali, la Società provvederà, a proprio carico, alla necessaria attività di formazione secondo le specifiche tecniche fornite da Sogei.



A seguito dell'immissione sul mercato di nuove release dei prodotti facenti parte degli ambienti di riferimento, la Società dovrà tempestivamente curare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse, al fine di garantire il coerente svolgimento del servizio a supporto dell'evoluzione tecnologica e per l'attuazione degli eventuali interventi di adeguamento delle applicazioni.

La Società dovrà impiegare le risorse in conformità con l'effort richiesto e la tipologia richiesta per ogni affidamento, secondo quanto indicato nel Verbale d'Affidamento.

La Società è tenuta ad impiegare, quali referenti nei confronti di Sogei, un Responsabile Unico per le Attività Contrattuali (RUAC) e più Responsabili per i singoli affidamenti, come descritto nei paragrafi successivi.

Nel caso di indisponibilità giustificata dei referenti, ad esempio per ferie o malattia, la Società deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare il servizio richiesto.

5.2.1 Responsabile Unico delle Attività Contrattuali

Prima della stipula del contratto, la Società dovrà comunicare a Sogei il nominativo del proprio rappresentante designato quale responsabile dei servizi contrattuali e del coordinamento degli stessi. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico dell'Amministrazione e non potrà far parte del team di lavoro.

Tale Responsabile non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Sogei.

Il profilo professionale di tale Responsabile deve essere adeguato al ruolo ricoperto e dovrà essere sempre reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta di Sogei con un preavviso massimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna di quanto previsto nei paragrafi successivi.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata con le modalità descritte al paragrafo 6.3 "Modalità di comunicazione".

Il Responsabile del contratto dovrà in particolare:

- monitorare la Fornitura dei servizi producendo tutti i rapporti periodici e riferendo alla Committente sull'andamento della Fornitura stessa;
- verificare la correttezza e tempestività dell'utilizzo degli strumenti della Committente nonché proposti dal Fornitore;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- fornire periodicamente i risultati sugli indicatori di qualità;



- riferire ed intervenire su problematiche relative a eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, a competenze di tematica;
- mantenere un costante colloquio con i diversi responsabili di affidamento.

5.2.2 Responsabile dell'affidamento

Nell'ambito delle diverse aree tematiche di produzione proprie del Sistema informativo dell'Amministrazione finanziaria potranno originarsi più richieste relative ai servizi oggetto di fornitura.

Ogni richiesta, indipendentemente dal servizio interessato, sarà indirizzata alla Società che dovrà prendere in carico l'affidamento, nei tempi contrattualmente previsti, nominando un responsabile dell'affidamento, dipendente a tempo indeterminato della Società, che ne garantisca la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile Sogei. Il nome e i recapiti del responsabile dell'affidamento per la Società dovranno essere comunicati formalmente al responsabile Sogei dell'affidamento.

Tale risorsa svolgerà il ruolo di interfaccia unica verso il responsabile delle attività della SOGEI, sarà coinvolta nelle attività richieste dal servizio ed avrà il compito di garantire:

- il coordinamento delle attività svolte dalla Società;
- il rispetto degli standard di progettazione e sviluppo forniti dalla SOGEI;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti;
- il controllo delle attività con particolare riferimento alla rilevazioni rischi, alla conseguente proposta di azioni di recovery, alla verifica dei risultati ed alla attività di reporting;
- la partecipazione a riunioni di check per la valutazione dello stato di avanzamento dell'affidamento.

Sogei si riserva il diritto di richiedere, secondo quando previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del responsabile dell'affidamento nominato dalla Società; la sostituzione, richiesta per e-mail dal responsabile Sogei delle attività, deve avvenire nei tempi e nelle modalità indicate nel Contratto, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

Nel caso di indisponibilità giustificata dei referenti, ad esempio per ferie o malattia, la Società deve garantire un'adequata sostituzione al fine di assicurare il servizio richiesto.

5.3 Figure professionali

Nel complesso, le figure, che la Società impiegherà per l'erogazione dei servizi di cui al paragrafo 4 "Descrizione dei servizi", devono possedere, come requisiti minimi, competenze ed esperienze specifiche su tutti gli ambienti, linguaggi e Database indicati al paragrafo 5.1 "Contesto tecnologico".



In particolare, si specifica che sono previsti tre differenti profili (Programmatore, Analista Programmatore, Specialista di tecnologia/prodotto), le cui caratteristiche sono descritte in dettaglio in Appendice 1 al Capitolato Tecnico “Figure Professionali”.

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 riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

Per il personale ritenuto inadeguato in relazione allo specifico servizio, 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.

Di seguito si dettaglia il dimensionamento previsto per i singoli servizi oggetto della presente iniziativa.

5.4 Dimensionamento e team mix

Nel presente paragrafo si riporta il dimensionamento previsto per ciascun servizio, sulla base della stima delle esigenze di Sogei derivanti dall'analisi dei dati storici e relativi consumi medi dell'attuale contratto nonché in funzione della pianificazione delle attività.

Tali valori sono stati utilizzati esclusivamente ai fini del calcolo della base d'asta e in nessun caso potranno essere considerati un obbligo da parte della SOGEI.

Le caratteristiche delle figure professionali indicate sono descritte in Appendice 1 al Capitolato Tecnico “Figure Professionali”.

Resta inteso che il dimensionamento effettivo e le ripartizioni degli impegni possono variare in funzione delle esigenze della SOGEI, nel rispetto del massimale economico contrattuale e di quanto successivamente specificato.

Fermo restando che il servizio in concreto dovuto sarà quello oggetto di specifici affidamenti in coerenza con le esigenze produttive di SOGEI, in conseguenza del possibile andamento non lineare delle attività, in taluni periodi, potranno essere affidati servizi di circa il 20% superiori o inferiori rispetto al normale trend lineare. Si richiede, pertanto, alla Società la necessaria flessibilità nel prendere in carico e gestire picchi di attività.

Di seguito, inoltre, si riportano i mix medi, ritenuti ottimali dalla SOGEI e da utilizzarsi per la presente fornitura; si tenga presente che il mix indicato tiene conto della varietà degli obiettivi e pertanto può essere oggetto di revisione sia in termini di tipologia di risorse, sia in termini di composizione, da concordare con la SOGEI.



5.4.1 Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva

Il servizio di supporto architettuale e metodologico è misurato in **Punti Funzione** e prevede un massimale stimato di **4.310 PF**, quale sommatoria dei dimensionamenti stimati dei singoli Obiettivi di sviluppo e di manutenzione evolutiva.

Ai fini della determinazione della base d'asta sono stati considerati solo FP di tipo ADD (nuove funzionalità). In fase di esecuzione contrattuale, il Fornitore dovrà specificare i FP effettivi di tipo ADD (nuove funzionalità), CHG (modifica di funzionalità esistenti) e DEL (eliminazioni di funzionalità esistenti) sia in fase di stima dell'obiettivo che in fase di consuntivazione. Il valore in FP di ciascun obiettivo verrà calcolato tenendo conto che:

- Ogni FP di tipo CHG ha valore pari al 50% del valore offerto di un FP di tipo ADD;
- Ogni FP di tipo DEL ha valore pari al 10% del valore offerto di un FP di tipo di ADD.

Il team mix previsto per l'erogazione delle attività è il seguente:

Figura Professionale	% Utilizzo
Analista Programmatore	20%
Programmatore	80%

Il fattore di produttività è pari a 2 FP per giorno persona coerentemente con la caratteristica del servizio di sviluppo software di essere composto di sole attività realizzative.

5.4.2 Servizio di Manutenzione Correttiva, Adeguativa e Migliorativa

Il servizio di Manutenzione Correttiva, Adeguativa e Migliorativa è misurato in **Giorni Persona** e prevede un massimale stimato di **175 GGPP**.

Per questo servizio è previsto l'impiego al 100% della sola figura professionale del **"Programmatore"**, a meno di particolari situazioni che dovranno essere preventivamente concordate tra il fornitore e SOGEI.

5.4.3 Servizio di Supporto Tecnico

Il servizio di Supporto Tecnico è misurato in **Giorni Persona** e prevede un massimale stimato di **1.370 GGPP**.

Il team mix previsto per l'erogazione delle attività è il seguente:

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



Specialista di tecnologia / prodotto	60%
Analista Programmatore	20%
Programmatore	20%

5.5 Profilo qualitativo della fornitura

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 è stata richiesta la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale della fornitura e dai Piani della Qualità dei singoli Obiettivi approvati e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il Piano della Qualità Generale della fornitura, conforme ai requisiti applicabili della ISO 9001, sarà redatto dal Fornitore sulla base dello schema esposto in Appendice 3 al Capitolato Tecnico "Cicli e prodotti".

L'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, come nucleo base di riferimento, sono indicati nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Indicatori di Qualità"; 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, a discrezione di SOGEI.

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.

Nella produzione del software devono essere assicurate le caratteristiche previste dal Piano di Qualità, allegato al Verbale di Affidamento, in termini di funzionalità, usabilità, manutenibilità, portabilità, affidabilità, efficienza.

Durante l'erogazione dei servizi, tutti i dati rilevati sull'andamento dei servizi e sui livelli di servizio saranno archiviati, a cura del Fornitore, e resi disponibili ai Responsabili della Sogei, con funzioni di interrogazione e reportistica.

L'Appendice 2 al Capitolato Tecnico – "Indicatori di Qualità" contiene il profilo di qualità minimo dei servizi della fornitura.



5.6 Luogo di erogazione dei servizi

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 del Sistema Informativo in particolare per le attività di supporto tecnico e in relazione a specifiche esigenze della SOGEI.

La Società deve comunicare alla SOGEI, prima della stipula del contratto, l'ubicazione delle proprie sedi.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività presso la SOGEI sono comunque a carico della Società.

Il servizio, ove svolto presso la sede della Sogei, sarà effettuato nei giorni e negli orari utilizzati dalla SOGEI.

La Società, dotata dei necessari ambienti per l'erogazione dei servizi, dovrà realizzare i prodotti previsti presso la propria sede e dovrà consegnarli alla SOGEI con le modalità specificate nel presente documento e nel rispetto degli standard previsti dalla SOGEI.

La Società dovrà provvedere a rendere disponibili le necessarie dotazioni individuali di attrezzature informatiche per il proprio personale, nonché le risorse hardware e software necessarie. È obbligo della Società predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo alle configurazioni degli ambienti indicati da SOGEI, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti della Società e quelli target.

All'atto dell'affidamento, se necessario, SOGEI provvederà a comunicare la specifica configurazione software delle postazioni di lavoro personali quali ad esempio PC portatili; la Società dovrà provvedere, a proprio esclusivo carico, entro 5 (cinque) giorni lavorativi a predisporre le postazioni di lavoro nel rispetto delle Specifiche Tecniche comunicate da SOGEI.

La SOGEI potrà effettuare, presso le sedi ove saranno svolte le attività, per tutta la durata del contratto, congiuntamente al personale della Società stessa, verifiche tecnico-funzionali sull'effettiva predisposizione dell'ambiente tecnologico necessario per l'esecuzione del servizio. In caso di esito negativo della verifica, dalla data del controllo fino al ripristino della piena funzionalità saranno applicate le penali contrattualmente previste per il ritardo nella predisposizione dell'ambiente di lavoro.

5.7 Orario di erogazione dei servizi

I servizi, quando svolti presso le sedi di SOGEI, saranno effettuati nei giorni e negli orari che saranno comunicati dalla SOGEI.

A titolo meramente indicativo e salvo indicazioni diverse comunicate da SOGEI, essi devono essere svolti nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo l'orario di servizio compreso tra le 9.00 e le 18.00, per un numero di ore giornaliere complessivo pari a quello previsto dai contratti nazionali.

I servizi, di norma, non saranno richiesti nei giorni di festività nazionale.



Qualora, per esigenze legate al servizio, sia necessario e quindi richiesto di eseguire il servizio anche in giorni festivi, non verrà riconosciuto alla Società alcun compenso aggiuntivo. Tali richieste sono da considerarsi straordinarie e in ogni caso non potranno superare il 5% del massimale contrattuale previsto per il servizio di supporto specialistico per la progettazione, lo sviluppo e l'avvio in esercizio.

La Società dovrà farsi carico della gestione del personale impiegato (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) e assicurare la regolare esecuzione del servizio al fine di garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti.

La reperibilità telefonica dei referenti e dei responsabili degli affidamenti, non è remunerata ma è da considerarsi inclusa nel corrispettivo globale della fornitura e dovrà essere garantita nella fascia oraria compresa tra le 9.00 e le 18.00.

5.8 Strumenti a supporto dell'operatività

Di seguito si descrivono gli strumenti a supporto della fornitura con indicazione di quelli messi a disposizione dalla Committente e quelli che dovrà predisporre il Fornitore.

In particolare sono descritti gli strumenti relativi a:

- Test management
- Reporting sull'andamento degli indicatori di qualità
- Configuration Management
- Strumenti di Analisi e Progettazione

5.8.1 Test Management

Per l'effettuazione dei test saranno rese disponibili presso la sede SOGEI le risorse hardware e software che, opportunamente configurate, consentiranno lo svolgimento dei test di integrazione e di modulo direttamente dalla sede del Fornitore. Per eventuali situazioni particolari, da valutare singolarmente, gli stessi test potranno essere svolti anche presso la sede SOGEI.

Il Fornitore dovrà comunicare tempestivamente i nominativi ed i codici fiscali delle persone che dovranno essere abilitate al collegamento, che dovranno comunque far parte dell'elenco del personale accreditato sul contratto.

5.8.2 Reporting sull'andamento degli indicatori di qualità

Il Fornitore renderà disponibile a Sogei, non oltre il periodo di presa in carico, uno strumento per la rilevazione dei dati elementari, il calcolo e la rendicontazione di tutti gli indicatori di qualità previsti.

Lo strumento potrà essere basato su Excel o Access e dovrà essere composto da almeno i seguenti elementi:



- per ogni indicatore, una scheda che consenta l'inserimento dei dati di input ed il calcolo sulla base della formula prevista per quell'indicatore, con indicazione dell'eventuale scostamento dal valore soglia.
- una scheda riepilogativa di tutti gli indicatori in cui per ciascuno di essi si evidenzia il risultato del calcolo verso il valore soglia atteso.

5.8.3 Configuration Management

Per la gestione della configurazione dovrà essere utilizzato il tool Collabnet SubVersion 1.6 o successive o il nuovo tool GIT in corso di adozione.

Sogei si riserva di adottare per il governo del ciclo di vita del software il prodotto Microsoft TFS 2013 integrato con una serie di tool Open, il quale coprirà le aree di Code Version (TFVC, GIT), di Work Tracking, Bug Tracking, Build Automation e Testing.

5.8.4 Strumenti di analisi e progettazione

Per le attività di analisi e progettazione del software dovranno essere utilizzati gli strumenti previsti nel paragrafo 5.1 "Contesto tecnologico".

5.9 Addestramento

Qualora fosse necessario un addestramento specifico per la realizzazione dei servizi contrattuali, la Società provvederà, a proprio carico, alla necessaria attività di formazione secondo le specifiche tecniche fornite da SOGEI.

A seguito dell'immissione sul mercato di nuove release dei prodotti facenti parte degli ambienti di riferimento, la Società dovrà tempestivamente curare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse, al fine di garantire il coerente svolgimento del servizio a supporto dell'evoluzione tecnologica e per l'attuazione degli eventuali interventi di adeguamento delle applicazioni.

5.10 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, su funzioni, disegno, codice e documentazione del sistema.

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 e con le modalità concordate nel Piano di Trasferimento di Know-how.



Nell'ambito di tale attività, il Fornitore dovrà affiancare il personale indicato da SOGEI nell'operatività quotidiana relativa ai servizi. La responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore.

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.



6 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Alla Società è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dalla SOGEI, descritti nel paragrafo 6.5 “Processo produttivo e standard di produzione”; la Società deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Durante la fornitura la SOGEI si riserva di poter modificare le modalità di esecuzione di seguito descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard, anche in corso d’opera, dandone preavviso alla Società.

Il Fornitore si impegna a svolgere i servizi con personale qualificato e ad indicare per ogni affidamento una figura di coordinamento detta Responsabile dell’affidamento, che svolgerà il ruolo di interfaccia unica verso il responsabile SOGEI.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all’organizzazione dei servizi oggetto della presente fornitura.

Tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto del servizio deve essere conforme agli standard di Sogei, che saranno condivisi con il Fornitore dopo la stipula, e deve essere redatta in lingua italiana.

La documentazione e le eventuali personalizzazioni software realizzate non devono riportare alcun marchio o logo societario identificativo della Società.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione, quanto realizzato per la fornitura, le applicazioni e qualunque tipo di informazione desumibile dalle basi dati, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società deve garantire, nei casi previsti, l’aderenza dei prodotti finali ai requisiti di accessibilità come prescritto dalla Legge del 9 gennaio 2004 n. 4 e dalle “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”.

6.1 Modalità di affidamento dei servizi

Gli affidamenti delle attività relative ai servizi oggetto della presente fornitura possono essere effettuati in due modalità:

- affidamenti *con massimale a consumo*, per i quali si definisce il massimale di GG/PP per le attività da realizzare. Per questi si predispongono uno o più “Verbal di Affidamento”, con cui poter monitorare periodicamente gli output prodotti, il rispetto dei tempi di consegna e dello stato avanzamento delle attività e procedere a delle consuntivazioni periodiche.
- affidamenti *a corpo*, in cui viene definito un obiettivo/risultato, un tempo massimo entro cui raggiungerlo e un effort complessivo misurato in GG/PP. Tale modalità è applicabile prevalentemente per affidamenti di attività di parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione.



Di seguito si riporta la matrice di corrispondenza tra le modalità di affidamento sopra individuate, i servizi oggetto del presente documento e le relative metriche:

Servizio	Metrica	Modalità
Sviluppo e manutenzione evolutiva	Punti Funzione	A corpo
Manutenzione Correttiva, Adeguativa, Migliorativa	Giorni Persona	A corpo o a consumo
Supporto Tecnico	Giorni Persona	A corpo o a consumo

SOGEI, comunque, si riserva la facoltà di affidare le attività non a corpo, ma con le modalità previste per il servizio di supporto a consumo; in tale caso il Verbale riporterà le figure professionali da impiegare e il numero massimo di GG/PP da impiegare.

Nell'ambito del processo di affidamento, la SOGEI comunicherà al Fornitore, via fax o mail, l'intenzione di affidare un servizio e contestualmente fisserà la riunione di start-up non prima di 3 (tre) giorni lavorativi dalla comunicazione. Il Responsabile dell'affidamento, individuato dal fornitore entro 3 (tre) giorni dalla richiesta, come indicato al paragrafo 5.2.2 "Responsabile dell'affidamento", dovrà partecipare alla riunione di start-up.

Ogni affidamento viene documentato mediante un Verbale di Affidamento in cui la SOGEI descrive al Fornitore il servizio richiesto in esecuzione del presente capitolato.

Nel documento sono riportate le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio e, tra queste:

- l'Unità Organizzativa della SOGEI responsabile dell'affidamento;
- la figura di riferimento della SOGEI e il Responsabile dell'affidamento del Fornitore;
- l'oggetto della fornitura;
- la stima dell'impegno richiesto nella metrica appropriata (Function Point o Giorni Persona)
- la pianificazione delle date di consegna;
- l'eventuale elenco dei piani di qualità collegati;
- il livello di accessibilità da perseguire, ove richiesto.

Al Verbale di Affidamento, di norma, è allegato il Piano di Test e il Piano di Qualità che riportano le informazioni necessarie allo svolgimento dei servizi affidati.

I principali contenuti del Piano di Qualità sono:

- le caratteristiche dell'area di intervento: i fattori di qualità significativi, la tipologia del processo, l'ambiente e gli strumenti utilizzati ed eventuali vincoli presenti;
- gli eventuali standard da utilizzare nella produzione del software, nella manutenzione e nella stesura della documentazione;



- le caratteristiche dei prodotti che la SOGEI consegna al Fornitore in fase di affidamento e dei prodotti che il Fornitore deve consegnare alla SOGEI;
- le attività di controllo da eseguire sui prodotti consegnati dal Fornitore, con particolare attenzione alla verifica sull'accessibilità ove richiesta.

All'atto dell'affidamento, se necessario, SOGEI provvederà a comunicare la specifica configurazione software delle postazioni di lavoro personali quali ad esempio PC portatili; il Fornitore dovrà provvedere, a proprio esclusivo carico, entro 5 (cinque) giorni a predisporre le postazioni di lavoro nel rispetto delle specifiche tecniche comunicate da SOGEI.

Eventuali problemi, riscontrati dal Responsabile dell'affidamento esaminando la documentazione e le informazioni ricevute, dovranno essere sanati, d'intesa con il responsabile SOGEI, rivedendo, se necessario, il Verbale di Affidamento; resta fermo il limite già indicato di giorni lavorativi per la sottoscrizione del Verbale.

Eventuali modifiche alle modalità di affidamento saranno comunicate tempestivamente dalla SOGEI al Fornitore.

Per la generazione di nuove funzionalità integrate in applicazioni preesistenti e per le attività di manutenzione, la SOGEI provvederà a fornire al Fornitore l'applicazione software su cui effettuare gli interventi, corredata dalla relativa documentazione.

La SOGEI fornirà inoltre al Fornitore tutta la documentazione che ritenga necessaria per lo svolgimento del servizio oggetto di affidamento attraverso documenti aggiuntivi, riunioni ecc..

Gli affidamenti possono prevedere la consegna di prodotti intermedi quali, a puro titolo di esempio:

- documenti di progettazione di dettaglio;
- disegni della base dati;
- prototipi;
- layout dell'interfaccia utente;
- disegno del percorso di navigazione;
- parti del software in realizzazione.

Il mancato rispetto delle date di consegna di detti prodotti intermedi, riportate nel verbale di affidamento, o la difettosità di quanto consegnato sarà verbalizzata (utilizzando i moduli "Verbale di Validazione" e "Segnalazione Anomalie") e darà luogo a quanto previsto nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

La sottoscrizione del verbale di affidamento, per la formale accettazione dell'incarico, e l'avvio dell'attività, devono avvenire entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla riunione di start-up.

Si precisa, comunque, che l'affidamento non può essere rifiutato e resta, in ogni caso, di 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla riunione di Start-up il termine ultimo per la sottoscrizione del Verbale.



Al fine di chiarire la suddivisione delle responsabilità tra SOGEI e Società nel processo di affidamento, si riporta di seguito una matrice in cui sono state evidenziate le diverse milestone con le relative responsabilità:

	Milestone	Attore	Descrizione
Start-up	Convocazione riunione di start-up	SOGEI	SOGEI convoca il Fornitore alla riunione di start-up dell'affidamento.
	Individuazione Responsabile dell'Affidamento e presa in carico delle attività	SOCIETÀ	Il Fornitore comunica a SOGEI il Responsabile nominato per la gestione dell'affidamento entro 3 giorni lavorativi dalla convocazione di SOGEI.
	Riunione di start-up	SOGEI SOCIETÀ	SOGEI specifica i termini formali ed operativi per l'erogazione del servizio e consegna al Fornitore i prodotti (documenti, applicazioni, ambienti) necessari all'esecuzione dell'affidamento.
	Sottoscrizione Verbale di affidamento	SOGEI SOCIETÀ	<u>Entro 5 giorni lavorativi dalla riunione di start-up</u> il Verbale di affidamento contiene la definizione delle attività, dei tempi, dei costi previsti per l'affidamento, oltre a piano di test e standard di qualità e di produzione. La sottoscrizione da parte del Fornitore costituisce la formale accettazione dell'incarico e l'avvio delle attività.
Esecuzione dell'affidamento	Approvazione	SOGEI	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito.
	Consegna	SOCIETÀ	Rilascio dei prodotti previsti dal verbale di affidamento, sia intermedi che finali.
		SOGEI	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (Verbale di consegna), senza valutazione di contenuto;
	Approvazione e verifica di conformità	SOGEI	Validazione dei prodotti intermedi (ove presenti) di fornitura, previa verifica di merito. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di approvazione.



	Milestone	Attore	Descrizione
	Accettazione e verifica di conformità	SOGEI	Validazione dei prodotti, previo collaudo o verifica secondo le modalità descritte al paragrafo 7.4 “Verifiche di conformità e Collaudo”. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di accettazione.

6.1.1 Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva

Il servizio è erogato a seguito della consegna da parte di SOGEI di un apposito Verbale di Affidamento che indicherà per ciascun pacchetto di sviluppo, tra l'altro, l'eventuale suddivisione in lotti del pacchetto ed i tempi di consegna di ciascuna porzione di pacchetto. Ogni affidamento verrà realizzato in modalità progettuale organizzato in uno o più Obiettivi, a ciascuno dei quali verrà attribuita una dimensione, un tempo di esecuzione e un team di lavoro. Gli Obiettivi saranno realizzati secondo il ciclo previsto di cui al paragrafo 4.1.1.1 “Cicli di sviluppo”.

All'interno dei verbali di affidamento sarà riportato il numero dei Function Point di ogni pacchetto di sviluppo, stimato al termine della fase di analisi fatta dalla SOGEI.

Il calcolo dei Function Point verrà effettuato secondo il metodo IFPUG 4.3, o successive versioni, che la Società fin d'ora dichiara espressamente di accettare.

In sede di verifica di conformità/collaudo si procederà al ricalcolo del corrispettivo dovuto alla Società sulla base dei Function Point effettivamente prodotti.

Alla Società verrà riconosciuto il corrispettivo corrispondente al conteggio di consuntivo dei Function Point effettivamente prodotti.

Qualora, però, il numero dei Function Point prodotti fosse superiore di oltre il 20% rispetto al numero dei Function Point affidati, e tale incremento non fosse giustificato da modifiche in corso d'opera, alla Società verrà riconosciuto un corrispettivo pari al numero dei Function Point affidati incrementati solo del 20%.

6.1.2 Servizio di Manutenzione Correttiva, Adeguativa e Migliorativa

Il servizio di manutenzione verrà avviato inizialmente tramite un Verbale di Affidamento.

Oltre al Verbale di Affidamento la SOGEI fornirà al Fornitore tutte le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio di manutenzione attraverso documentazione, riunioni, ecc..

Il servizio successivamente, si articolerà in interventi affidati formalmente, di volta in volta, dalla SOGEI al Fornitore mediante una "Specificazione di intervento" trasmessa al Responsabile dell'Affidamento, per mail o fax.



Nella Specifica di intervento sono riportati, oltre a tutte le informazioni necessarie all'esecuzione dell'intervento:

- il riferimento al Verbale di Affidamento;
- il riferimento all'ordine di lavoro prodotto da SOGEI, da riportare successivamente nei prospetti di riepilogo dei servizi svolti;
- l'impegno massimo stimato in termini di GG/PP per l'eventuale supporto tecnico connesso;
- il termine di chiusura dell'intervento.

In caso di manutenzione di rilevante entità e programmabile, la SOGEI convocherà il Responsabile dell'Affidamento ad una riunione di start-up per illustrare l'intervento da effettuare e consegnare la specifica di intervento.

Gli interventi di manutenzione devono essere completati entro le date di consegna indicate nelle specifiche.

Il servizio verrà erogato in modalità di intervento al manifestarsi di un malfunzionamento o di un'esigenza di adeguamento/miglioramento.

Gli interventi di manutenzione adeguativa sono generalmente pianificabili.

Gli interventi di manutenzione correttiva invece seguiranno il processo di lavorazione di seguito indicato:

- Presa in carico della richiesta
- Analisi del problema e diagnosi – di norma già fornita da Sogei
- Implementazione della soluzione correttiva
- Test della soluzione
- Rilascio della soluzione

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 secondo quanto previsto al paragrafo 7.4 "Verifiche di conformità e collaudo".

La risoluzione del malfunzionamento non deve causare regressione su altre funzionalità del parco applicativo interessato.

Il dimensionamento degli interventi di manutenzione dovrà essere effettuato utilizzando l'unità di misura in Giorni Persona o Ore. Il valore economico di ciascun intervento è quindi dato dal prodotto



della tariffa giornaliera (oppure oraria) della figura professionale impiegata e le ore di lavoro stimate per l'intervento. Si precisa che un giorno persona corrisponde ad otto ore lavorative.

La valutazione dovrà essere effettuata al momento dell'assegnazione dell'intervento e costituirà un riferimento fisso ai fini della fatturazione, indipendentemente dall'effettivo consumo di risorse a cui il Fornitore potrà andare incontro in corso d'opera.

Nel caso in cui nel corso della lavorazione di un intervento, SOGEI comunichi modifiche alla richiesta originale, il Fornitore dovrà procedere ad una valutazione delle variazioni richieste e sottoporle all'approvazione di SOGEI. La nuova dimensione dell'intervento derivante dall'approvazione della richiesta di modifica sostituirà l'ultima stima approvata.

6.1.3 Servizio di Supporto Tecnico

Il servizio di Supporto Tecnico è erogato in modalità progettuale.

Per gli affidamenti "a corpo", il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato utilizzando l'unità di misura in Giorni Persona tenendo presente il mix di figure professionali previsto per il servizio. Il valore economico di ciascun obiettivo è quindi dato dalla sommatoria dei giorni persona stimati per ciascuna figura professionale moltiplicati per la relativa tariffa offerta.

La stima di ciascun obiettivo è definito all'atto dell'affidamento dell'obiettivo. Tale valore, a requisiti invariati, costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione, indipendentemente dall'effettivo consumo di risorse a cui il Fornitore potrà andare incontro in corso d'opera.

Nel caso in cui nel corso della lavorazione di un obiettivo, SOGEI richieda modifiche ai requisiti, il Fornitore dovrà procedere ad una valutazione delle variazioni richieste e sottoporle all'approvazione di SOGEI. La nuova dimensione dell'obiettivo derivante dall'approvazione della variazione richiesta sostituirà l'ultima stima approvata.

Per gli affidamenti in gp con massimale, sulla base delle informazioni acquisite, nei 5 giorni lavorativi previsti, salvo diverse indicazioni di SOGEI, la Società predisporrà un Piano di Lavoro, che dovrà mantenere aggiornato per consentire il monitoraggio del servizio. Il Piano di Lavoro dovrà essere strutturato in modo da riportare, coerentemente con le scadenze temporali indicate:

- la tempificazione e la descrizione di dettaglio delle linee di attività;
- gli output previsti per ogni linea di attività;
- l'impegno in GG/Pe suddiviso per figura professionale e per attività.

Coerentemente con il piano di lavoro saranno predisposti e sottoscritti uno o più Verbali di affidamento, eventualmente uno per linea di attività.

Il Piano di Lavoro sarà sottoposto all'approvazione di Sogei e, in caso di mancata approvazione, dovrà essere riconsegnato con gli aggiornamenti richiesti entro 3 giorni lavorativi dalla comunicazione ricevuta.



I Verbali di affidamento riporteranno, tra l'altro, per figura professionale, coerentemente con il Piano di Lavoro, il numero massimo di GG/Pe ed i tempi di consegna del singolo output oggetto dell'affidamento.

I Piani di Lavoro potranno essere soggetti a modifiche e ripianificazioni da parte dei referenti SOGEI, secondo le esigenze e gli indirizzi che emergeranno nel corso dei lavori, fermo restando la conclusione del servizio in oggetto entro la scadenza contrattuale.

Per gli obiettivi del servizio di Supporto Tecnico il ciclo di lavorazione dovrà essere definito in funzione delle specifiche caratteristiche delle attività da espletare e dei prodotti da realizzare e dovrà essere formalizzato nel piano di lavoro dell'obiettivo.

6.2 Modifiche e sospensione in corso d'opera

La SOGEI potrà richiedere alla Società di apportare modifiche in corso d'opera ai prodotti previsti in ciascun affidamento.

Tali richieste saranno formalizzate da SOGEI mediante l'apposito modulo "Richiesta di modifica in corso d'opera" che dovrà essere allegato al Verbale di Affidamento.

In caso di modifiche la Sogei e la Società definiranno di comune accordo la ripianificazione dell'impegno e dei tempi necessari per attuare quanto richiesto.

La SOGEI si riserva la facoltà di sospendere, in qualunque momento, i servizi affidati alla Società e richiedere la consegna di quanto eventualmente prodotto al momento della richiesta di sospensione; in tale ipotesi verranno riconosciuti alla Società i corrispettivi fino alla predetta data di sospensione in misura proporzionale alla percentuale di avanzamento del servizio affidato.

6.3 Modalità di comunicazione

Al fine di assicurare il coordinamento di tutti i servizi previsti nella fornitura, il Responsabile del Contratto ed i Responsabili degli affidamenti della Società dovranno garantire la loro reperibilità negli orari di esecuzione dei servizi.

A tal fine la Società comunicherà alla SOGEI, prima della stipula del contratto:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

Analogamente, SOGEI provvederà a comunicare alla Società i propri indirizzi di PEC.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale e fino alla scadenza del periodo di garanzia sul software realizzato, previsto per un massimo di 12 mesi successivi ai 48 mesi di erogazione dei servizi,



la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla SOGEI eventuali modifiche e/o anomalie.

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere inviata per posta certificata, formalizzata in una comunicazione sottoscritta dal Responsabile del contratto indirizzata al Direttore dell'Esecuzione o al responsabile di progetto e/o di servizio di SOGEI.

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).

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.

6.4 Modalità di collegamento telematico

Ai fini dello scambio di prodotti e dati tra le parti, se richiesto, la Società dovrà approvvigionarsi, a propria cura e spesa, di un collegamento conforme alle specifiche tecniche che saranno consegnate con la richiesta, nonché di loro evoluzioni che potranno essere successivamente indicate da SOGEI.

A tal fine la Società dovrà dotarsi, nei tempi previsti contrattualmente, dei necessari strumenti e darne tempestiva comunicazione a SOGEI mediante apposita nota sottoscritta dal Responsabile del Contratto. Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione delle penali contrattualmente previste

Nel caso di R.T.I. (Raggruppamenti Temporanei di Imprese) il collegamento deve essere unico indipendentemente dalla numerosità delle Società e/o sedi di provenienza.

La Società dovrà disporre presso le proprie sedi o presso le sedi di Società del raggruppamento, purché collegate in rete, di un numero di postazioni di lavoro adeguate allo svolgimento dei servizi previsti dalla presente gara.

La Società deve garantire un collegamento telematico opportunamente dimensionato tra la sua sede e la porta di accesso messa a disposizione da SOGEI (porte 10/100/1000 Ethernet/Fast Ethernet/Gigabit Ethernet) tale da consentire a tutte le postazioni di lavoro di operare efficacemente.

Resta inteso che, in caso di indisponibilità, per qualunque motivo, della connessione telematica, lo scambio dati avverrà comunque mediante movimentazione di supporti magnetici o ottici da consegnare, a cura della Società, presso le sedi Sogei.

Per l'effettuazione dei test saranno rese disponibili presso la sede SOGEI delle risorse hardware e software che, opportunamente configurate, consentiranno lo svolgimento dei test di integrazione e di modulo direttamente dalla sede della Società. Per eventuali situazioni particolari, da valutare singolarmente, gli stessi test potranno essere svolti anche presso la sede SOGEI.

La Società dovrà comunicare tempestivamente i nominativi ed i codici fiscali delle persone che dovranno essere abilitate al collegamento, che dovranno comunque far parte dell'elenco del personale accreditato sul contratto.

In tale caso, la SOGEI si riserva il diritto di effettuare, presso le sedi ove vengono svolte le attività e per tutta la durata del contratto, verifiche tecnico-funzionali sull'effettiva predisposizione e funzionamento di detti strumenti e di applicare, in caso di esito negativo della verifica, dalla data del



controllo fino al ripristino della piena funzionalità, le penali contrattualmente previste per il ritardo nella predisposizione dell'ambiente di lavoro.

6.5 Processo produttivo e standard di produzione

Il processo produttivo adottato da SOGEI è certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001:

- “Evolutivo/Incrementale” per l’approccio “tradizionale”;
- “Iterativo/Incrementale” (in particolare “SCRUM”) per l’approccio “Agile”;
- “Data Warehouse” per il DSS;
- “Personalizzazione” per l’implementazione di prodotti software di mercato.

SOGEI si riserva di adottare, per il governo del ciclo di vita del software, il prodotto Microsoft Azure DevOps Server (ex Team Foundation Server) integrato con una serie di tool Open, il quale coprirà le aree di Code Version (TFVC, GIT), di Work Tracking, Bug Tracking, Build Automation e Testing.

In tale caso, il personale della Società impegnato su affidamenti collegati a progetti più ampi gestiti da Sogei, dovrà utilizzare nell’attività quotidiana strumenti condivisi atti a gestire l’andamento del progetto e il ciclo di vita del software, secondo le linee guida fornite da Sogei.

SOGEI si riserva la facoltà di innovare i propri processi produttivi e adottare standard di produzione.

Quando richiesto, la Società dovrà applicare gli standard di produzione e controllare che siano rispettati i parametri di qualità previsti.

Per quanto riguarda la fase di test, le attività principali prevedono:

- definizione del Piano di Test;
- progettazione dei casi di test;
- esecuzione e documentazione del test;
- gestione ed analisi dei risultati del test.

Il Piano di test viene predisposto a partire dai requisiti individuati e si compone di una parte introduttiva, che ne delinea la strategia generale, accompagnata da una restante parte che descrive tutti i requisiti di test individuati.

A partire dai requisiti di test individuati nel Piano, vengono definiti e progettati i relativi casi di test; per Caso di test si intende un insieme di input, condizioni e risultati attesi sviluppati per verificare il rispetto di uno specifico requisito.

Qualora sia richiesto di avvalersi di specifici strumenti di automazione, i casi di test dovranno essere dettagliati in modo da specificare passi e punti di verifica necessari per produrre gli script di test che automatizzano l’esecuzione.



Al termine dell'esecuzione del test saranno analizzati i risultati ottenuti e sarà prodotta una reportistica di riepilogo relativamente ai casi di test verificati, passati con successo o falliti, applicando quanto previsto contrattualmente.

La SOGEI si riserva la facoltà, nel corso del periodo contrattuale, di adottare strumenti di controllo del software e di test automatizzati nonché di poter innovare il processo produttivo e gli standard di produzione.



7 GOVERNO DELLA FORNITURA

7.1 Pianificazione

Nel corso della fornitura dovranno essere predisposti e mantenuti aggiornati i seguenti documenti, contenenti attività, tempi e impegno:

- il Piano della Qualità Generale
- Il Piano di lavoro dell'Obiettivo, per ogni Obiettivo progettuale
- il Piano di Trasferimento di Know How

Per ogni obiettivo inerente il servizio di Supporto Tecnico, inoltre, il Fornitore dovrà produrre un Piano di Lavoro specifico in cui saranno dettagliate le fasi, le attività elementari, le milestone ed i prodotti da realizzare in accordo con il ciclo di lavorazione adottato.

Qualsiasi pianificazione sarà approvata con le tempistiche previste nel paragrafo 6.1.3 "Servizio di Supporto Tecnico", 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 ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando a SOGEI il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

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 di insieme di un set definito di servizi ed obiettivi.

7.1.1 Stato avanzamento lavori e incontri periodici

È prevista una riunione di avvio del servizio con il responsabile del contratto della Società e il Direttore dell'esecuzione della SOGEI, in cui verranno descritte le modalità di esecuzione dei servizi e gli adempimenti contrattuali.

Gli affidamenti, effettuati con le modalità descritte in precedenza, prevedono, tra l'altro, la quantificazione dell'effort, misurato in GG/PP con modalità a corpo o con massimale, e i tempi di consegna degli output finali e degli ulteriori prodotti.

Periodicamente, salvo una diversa puntuale indicazione da parte del referente SOGEI, verranno effettuati incontri di condivisione per valutare, sulla base anche dei Report mensili, lo stato avanzamento degli affidamenti e valutare le principali evidenze relative a quanto svolto.



7.1.2 Verifica dei piani di lavoro

SOGEI dovrà approvare tutti i Piani di Lavoro di cui al paragrafo 7.1 “Pianificazione”. 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 7.2.1 “Vincoli temporali sulle consegne”. I Piani di Lavoro così aggiornati dovranno essere approvati da SOGEI anche sotto forma di verbale.

Il Piano di Lavoro e le sue modifiche 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).

7.2 Modalità di consegna

A conclusione dei singoli affidamenti, nei tempi indicati dai Verbali di Affidamento, la Società dovrà consegnare gli output previsti; quanto prodotto sarà sottoposto a verifica per l'accettazione da parte dei referenti SOGEI.

Per affidamenti di sviluppo software la consegna dei prodotti viene formalizzata tramite l'apposito **Verbale di Consegna**: si considera completata con il caricamento dei prodotti nell'ambiente di riferimento e la consegna della documentazione tecnica dell'intervento effettuato, compresa la documentazione per il caricamento negli ambienti SOGEI di quanto prodotto. I pacchetti software consegnati saranno sottoposti a collaudo secondo le modalità descritte al paragrafo 7.4 “Verifiche di conformità e collaudo”.

Per gli affidamenti di manutenzione la chiusura dell'intervento viene formalizzata integrando la **Specifica di Intervento** con le informazioni di dettaglio delle attività svolte.

Al termine del singolo affidamento e nei tempi previsti dal Verbale di Affidamento, il Fornitore, dovrà consegnare i prodotti previsti.

Il Fornitore dovrà provvedere al caricamento dei suddetti prodotti nell'ambiente di riferimento specificato nel Verbale di Affidamento; SOGEI effettuerà la verifica formale della consegna secondo le modalità specificate al paragrafo 7.4 “Verifiche di conformità e collaudo”; le eventuali anomalie riscontrate durante tale fase determineranno la non accettazione di tutti i prodotti consegnati e saranno formalizzate nel Verbale di Consegna, ovvero nella Specifica di Intervento nel caso di manutenzione.

Eventuali incongruenze riscontrate nei prodotti consegnati e/o la mancata consegna dei prodotti previsti determineranno la non accettazione di tutti i prodotti consegnati e saranno formalizzate nel “Verbale di Consegna”, anche ai fini di una tempestiva rimozione delle difformità riscontrate.

La SOGEI può richiedere consegne intermedie dei prodotti previsti, al fine di effettuare verifiche in corso d'opera.



Eventuali ritardi delle consegne rispetto ai tempi programmati comporteranno l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

In particolare per i prodotti software, al termine del singolo affidamento o singolo intervento, nei tempi previsti, la Società dovrà consegnare:

- Il software realizzato funzionante e corrispondente ai requisiti funzionali e non funzionali;
- la documentazione dell'applicazione;
- la documentazione tecnica dell'intervento effettuato;
- la documentazione sull'esito dei test effettuati ed eventualmente la base dati di test aggiornata;
- la documentazione per il caricamento dell'applicazione nell'ambiente di riferimento della SOGEI.

Le anomalie riscontrate saranno segnalate da SOGEI tramite il modulo **"Segnalazione Anomalie"**; la Società dovrà effettuare le eventuali modifiche a proprio esclusivo carico entro 3 (tre) giorni lavorativi, se non diversamente indicato dal Responsabile SOGEI. I prodotti non saranno accettati e verranno considerati non consegnati fin quando tutte le anomalie non saranno rimosse.

Eventuali ritardi delle consegne rispetto ai tempi programmati comporteranno azioni contrattuali previste.

Qualora SOGEI avesse necessita di slittare i tempi per l'immissione dei prodotti nel ambiente di riferimento e/o effettuare ulteriori verifiche, non si determineranno ritardi imputabili alla Società.

Resta inteso che gli interventi, qualora realizzati su software esistente, dovranno mantenere inalterate le funzionalità preesistenti non oggetto dell'intervento stesso.

Tutti i prodotti consegnati dovranno essere esenti da virus. La SOGEI si riserva di verificare l'assenza di virus utilizzando gli strumenti che riterrà più opportuni.

Per quanto riguarda il servizio di supporto tecnico, a conclusione delle singole linee di attività, nei tempi previsti dal Piano di lavoro concordato, dovrà consegnare gli output previsti; quanto prodotto sarà oggetto di verifica per l'accettazione, da parte dei referenti SOGEI secondo quanto previsto al paragrafo 7.4 "Verifiche di conformità e collaudo".

Ai fini della consegna e degli indicatori di qualità vale la data di accettazione da parte della SOGEI.

La SOGEI si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/ottico.

La documentazione dovrà essere in formato nativo (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...), la SOGEI si riserva di adottare per tutti i prodotti documentali il formato standard ODF, anche in via sperimentale.

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



7.2.1 Vincoli temporali sulle consegne

7.2.1.1 Piano della Qualità generale

I piani di qualità per gli ambienti di produzione ed esercizio, per quanto applicabili ai servizi affidati, sono della Sogei e, nel caso in cui il singolo affidamento dovesse richiedere requisiti di qualità specifici, SOGEI consegnerà al Fornitore il Piano della Qualità Obiettivo in accordo a quanto definito e concordato nello specifico Verbale di Affidamento.

Il fornitore dovrà consegnare entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto il **Piano della Qualità Generale** della fornitura che descrive quanto messo in atto dal fornitore per assicurare la qualità del servizio.

Nel caso in cui SOGEI formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto al Piano della Qualità Generale della fornitura, il documento aggiornato dovrà essere consegnato entro 3 giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi.

Il Fornitore è tenuto ad aggiornare Il Piano della Qualità Generale della fornitura ogni qualvolta si rendessero necessarie modifiche di contenuto.

7.2.1.2 Prodotti di fase

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di lavorazione adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati secondo la pianificazione di dettaglio e comunque entro il termine della fase.

La tempificazione della consegna dei prodotti di fase sarà riportata nei verbali di affidamento ovvero nel Piano di Lavoro se previsto per l'affidamento.

7.2.1.3 Rapporto Indicatori della Qualità

Mensilmente, entro 5 giorni lavorativi dalla fine del trimestre di riferimento, 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 secondo lo schema esposto nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

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

7.3 Accettazione/Approvazione dei prodotti

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

Tutti i prodotti della fornitura saranno sottoposti ad Approvazione e Valutazione, per verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti e alle specifiche richiesti.



Le anomalie, intese come malfunzionamenti, disallineamenti, non corrispondenza agli standard, dovranno essere tempestivamente risolte dalla Società per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dalla SOGEI o dal Capitolato Tecnico o dal contratto. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

Nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio della SOGEI, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dalla SOGEI per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, la SOGEI procederà alla sospensione della verifica. Tale slittamento nei tempi sarà a totale carico della Società comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla SOGEI.

La Società dovrà aggiornare anche i documenti eventualmente oggetto di rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per la SOGEI.

7.4 Verifiche di conformità e collaudo

La verifica di conformità è finalizzata al controllo della corrispondenza dei requisiti stabiliti nel Verbale di Affidamento, in termini di prodotti, con quanto oggetto di verifica.

Della data di Verifica di Conformità si darà apposita comunicazione alla Società che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica la SOGEI ne darà comunicazione formale alla Società.

I prodotti consegnati dovranno inoltre essere perfettamente funzionanti e congruenti con il Piano di Qualità allegato al verbale e con gli eventuali standard di produzione forniti.

I prodotti di output, se presentano anomalie, non saranno accettati fino a che tutte le anomalie non verranno rimosse e conseguentemente non potrà considerarsi conclusa la linea di attività che prevede il prodotto verificato quale output.

Di seguito si descrivono le specificità delle verifiche di conformità eseguite sugli output dei diversi servizi previsti.

7.4.1 Servizio di Sviluppo e MEV - Collaudo

Il collaudo avrà luogo entro 20 (venti) giorni dalla data di consegna dei prodotti software con il supporto del Fornitore. SOGEI comunicherà tempestivamente la data di collaudo al Fornitore che sarà presente con almeno il Responsabile dell'affidamento o un suo incaricato.

Il collaudo riguarda in particolare la verifica di corrispondenza dei prodotti consegnati con quanto definito nel Verbale di Affidamento e la loro congruenza con il Piano di Qualità, il rispetto degli eventuali standard di produzione e di qualità, la corretta effettuazione delle attività di controllo nonché il corretto funzionamento del prodotto.

Il collaudo si svolgerà secondo le seguenti modalità:

- esecuzione dei test funzionali e verifica dell'esito dei test svolti;



- esecuzione della verifica tecnica di accessibilità dove prevista;
- verifica della rispondenza ai requisiti non funzionali;
- esame dei parametri di qualità previsti nel Piano di Qualità;
- esame della documentazione consegnata.

Al termine del collaudo sarà redatto l'apposito **Verbale di Collaudo**.

Qualora durante il primo collaudo si registri una percentuale complessiva di casi di test con esito negativo $\leq 10\%$, SOGEI può concedere una sospensione del collaudo per un periodo massimo di 3 (tre) giorni lavorativi, durante i quali la Società potrà rimuovere i difetti riscontrati. Saranno comunque applicate, in tale caso, le azioni contrattuali previste.

Al Verbale di Collaudo, anche ove non sia stata riscontrata la necessità di interventi correttivi sui prodotti consegnati, si dovranno comunque allegare tutte le eventuali segnalazioni di anomalie/malfunzionamenti, anche se rimossi nel corso della verifica stessa.

Se l'esito del collaudo è invece negativo (percentuale complessiva di casi di test con esito negativo $> 10\%$), verrà fissato, entro i successivi 10 (dieci) giorni lavorativi, un secondo collaudo, applicando le azioni contrattuali previste. Se il secondo collaudo ha esito positivo, per i giorni lavorativi intercorsi tra il precedente collaudo e la nuova consegna del prodotto si applicheranno le azioni contrattuali previste.

Se anche il secondo collaudo non ha esito positivo, la SOGEI si riserva la possibilità di procedere ad un nuovo collaudo entro i successivi 10 (dieci) giorni lavorativi, applicando le azioni contrattuali previste, oppure, in alternativa, potrà decidere di non accettare quanto prodotto, annullare l'affidamento, non riconoscere alcun corrispettivo e procedere come contrattualmente previsto.

Gli oneri relativi agli errori imputabili all'opera della Società saranno a carico della stessa.

Il Verbale di Collaudo con esito positivo rappresenterà formale accettazione dei prodotti e costituirà la certificazione dell'avvenuto collaudo.

I prodotti non verranno accettati fino a che tutte le anomalie non verranno rimosse e conseguentemente non potrà considerarsi concluso l'affidamento che prevede il prodotto verificato quale output.

Per gli ulteriori ritardi registrati rispetto alla data prevista di consegna verrà applicato quanto previsto contrattualmente.

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

La Società dovrà aggiornare anche i documenti eventualmente oggetto di rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per la SOGEI.

La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'affidamento realizzativo.



L'attività di collaudo sarà svolta negli ambienti della SOGEI, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati dalla SOGEI.

7.4.2 Servizio di Manutenzione Correttiva, Adeguativa e Migliorativa - Verifica di Conformità

Sui prodotti consegnati dal Fornitore, la SOGEI provvederà, entro 20 (venti) giorni dalla consegna, ad effettuare una verifica per accertare la completa corrispondenza con quanto definito nel Piano di Qualità e nella Specifica di intervento, il rispetto degli eventuali standard di produzione e di qualità e il corretto funzionamento del software.

La verifica si svolgerà secondo le seguenti modalità:

- esecuzione dei test funzionali e verifica dell'esito dei test svolti;
- verifica della rispondenza ai requisiti non funzionali;
- verifica dei livelli qualitativi;
- esame della documentazione consegnata.

La SOGEI comunicherà al Fornitore i risultati della verifica, segnalando, in caso di esito negativo, le anomalie riscontrate, l'eventuale necessità di interventi correttivi sui prodotti consegnati e i termini da rispettare per la risoluzione degli errori e l'adeguamento della relativa documentazione tramite il modulo "Segnalazione Anomalie".

I risultati della verifica saranno riportati nella Specifica di intervento e nella **Nota di verifica di conformità**.

Gli oneri relativi alla rimozione delle anomalie riscontrate in sede di verifica saranno a carico del Fornitore.

I prodotti non verranno accettati dalla SOGEI fino alla completa rimozione di tutte le anomalie riscontrate. Eventuali ritardi rispetto alla data di consegna prevista dalla specifica di intervento daranno luogo alle azioni contrattuali previste.

7.4.3 Servizio di Supporto Tecnico - Verifica di conformità

A conclusione delle singole linee di attività, nei tempi previsti dal Piano di lavoro concordato, il Fornitore dovrà consegnare gli output previsti; quanto prodotto sarà oggetto di puntuale verifica per l'accettazione da parte dei referenti SOGEI. Le attività di verifica avranno inizio entro 20 (venti) giorni dalla consegna dei prodotti.

Eventuali anomalie riscontrate saranno riportate sul piano di lavoro e segnalate al Fornitore tramite il modulo "Segnalazione Anomalie"; il Fornitore provvederà a rimuovere le anomalie segnalate intervenendo, a proprio esclusivo carico entro 3 (tre) giorni dalla verifica, se non diversamente indicato; in tale caso saranno applicate le azioni contrattuali previste.



I prodotti non saranno accettati fino a che tutte le anomalie non verranno rimosse e conseguentemente non potrà considerarsi conclusa la linea di attività che prevede il prodotto verificato quale output.

Per i ritardi registrati rispetto alla data prevista di consegna saranno applicate le azioni contrattuali previste.

I risultati della verifica sarà riportato sul Piano di Lavoro e nella **Nota di verifica di conformità**.

7.5 Modalità di consuntivazione

Di seguito si riporta una tabella riepilogativa delle modalità di consuntivazione rispetto alle specificità di ciascun servizio oggetto di fornitura.

Servizio	Metrica	Modalità di affidamento	Modalità di esecuzione	Modalità di consuntivazione
Sviluppo e MEV	Punti Funzione	Verbale di affidamento	A corpo	Verbale di Collaudo
Manutenzione (MAC, MAD, MAM)	Giorni Persona	Verbale di affidamento + Specifica di Intervento	A corpo o a consumo	Nota di Verifica di conformità Dichiarazione degli interventi effettuati Dichiarazione delle Prestazioni Rese (solo per affidamenti a consumo)
Supporto Tecnico	Giorni Persona	Verbale di affidamento	A corpo o a consumo	Nota di Verifica di conformità Dichiarazione delle Prestazioni Rese (solo per affidamenti a consumo)

Ai fini della consuntivazione dei servizi erogati la Società dovrà produrre i seguenti documenti:

- per il Servizio di “Sviluppo e MEV”, il/i verbale/i di collaudo positivo che riporteranno, tra l’altro, il numero di Function Point per ciascuna categoria (ADD, CHG, DEL) consegnati e collaudati positivamente;
- per il Servizio di Manutenzione (MAC, MAD e MAM), la “Nota di Verifica” attestante il positivo esito delle attività di verifica della conformità e la "Dichiarazione degli interventi effettuati" (o alternativamente la “Dichiarazione delle prestazioni rese” per gli affidamenti a consumo), consegnata mensilmente e contenente l’indicazione degli interventi effettuati e per ciascuno di essi il numero di Giorni Persona come risultante dalle Specifiche di Intervento;



- per il Servizio di Supporto Tecnico la “Nota di Verifica” attestante il positivo esito delle attività di verifica della conformità e la “Dichiarazione delle prestazioni rese” (solo per gli affidamenti a consumo), che attesta le prestazioni effettivamente erogate dal Fornitore in termini di i giorni persona impiegati per l’esecuzione dell’affidamento che non potranno superare la quantità indicata nel Verbale di affidamento.

Tutti i documenti appena citati dovranno essere firmati dal RUAC della Società e, per la SOGEI dal responsabile della U.O. e dal Direttore dell’esecuzione e allegati alle fatture emesse.

Qualora i servizi siano affidati da SOGEI in modalità a corpo, la Società dovrà prevedere un gruppo di lavoro che rispetti il mix di figure professionali previsto per il servizio. In questo caso il corrispettivo sarà determinato applicando le percentuali delle singole figure che costituiscono il gruppo di lavoro.

Diversamente, per tutti gli affidamenti in GG/PP a consumo, il corrispettivo sarà calcolato in base alle singole tariffe unitarie delle figure professionali effettivamente utilizzate.

La SOGEI si riserva la facoltà di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Per i servizi affidati in modalità progettuale con massimale, per i prodotti che hanno superato la verifica di conformità con esito positivo, entro il quinto giorno lavorativo del mese successivo a quello in cui le attività sono state svolte, la Società dovrà produrre la DPR “Dichiarazione delle prestazioni rese” che attesta le prestazioni effettivamente erogate per ciascuna tipologia di servizio, pena l’applicazione delle azioni contrattuali previste. Tale trasmissione deve essere effettuata mediante l’applicazione fornita da Sogei su CD ROM all’atto della stipula.

Si precisa che la DPR (“Dichiarazione delle prestazioni rese”) è il documento, prodotto in automatico a partire dai dati trasmessi dalla Società ed approvati dal responsabile della U.O. che ha richiesto il servizio, che viene sottoscritto dallo stesso responsabile, solo a conclusione positiva del servizio affidato.



8 AZIONI CONTRATTUALI

SOGEI effettua un monitoraggio costante sull'andamento dei servizi previsti contrattualmente. Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

La Società deve garantire mensilmente la rendicontazione sull'andamento dei diversi affidamenti al responsabile SOGEI del contratto; tale rendiconto deve portare anche i risultati della misurazione di tutti gli indicatori previsti per la fornitura.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti, che non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità", vengono direttamente presidiati nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

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

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

Per sopravvenute esigenze oppure perché l'applicazione di alcuni indicatori di qualità sono risultati non efficaci, durante l'intero periodo contrattuale, Sogei può chiedere un riesame degli indicatori di qualità e l'adozione di nuovi strumenti di misurazione. Sogei e la Società, in tali casi, concorderanno eventuali modifiche da apportare agli indicatori esistenti e ai relativi metodi di calcolo.

8.1 RILIEVI

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della SOGEI conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto, oltre a quanto esplicitamente previsto, potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato.



I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali, secondo quanto previsto in Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità" e determinato nel contratto.

Essi saranno formalizzati alla Società con una "Nota di Rilievo", trasmessa tramite lettera o e-mail da parte del Responsabile dell'Affidamento SOGEI e/o dal Direttore dell'esecuzione e/o da strutture della SOGEI preposte. Tale nota potrà contenere uno o più rilievi.

La Società potrà richiedere l'annullamento del rilievo tramite un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni, da trasmettere Direttore dell'esecuzione SOGEI, entro 3 (tre) giorni lavorativi dal ricevimento della Nota di rilievo. In caso di accettazione delle argomentazioni presentate dalla Società, SOGEI provvederà ad annullare l'avviso in questione.

8.2 PENALI

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

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

8.3 MONITORAGGIO

Come previsto all'articolo 13 S comma 1 del contratto, la SOGEI si riserva di procedere al monitoraggio delle attività contrattuali.

Ove applicabile, le attività di monitoraggio dovranno essere conformi a quanto previsto dalla circolare n. 4 del 15 dicembre 2016 emessa dall'AgID, ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. h.) del CAD, come modificato dal decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179. In tal caso, le attività di monitoraggio saranno svolte dalla SOGEI o da un soggetto da essa incaricato. In ogni caso, la Società si impegna a fornire tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.



9 ACRONIMI E DEFINIZIONI

Accreditamento	Accreditamento di personale che opera sul contratto; avviene con la consegna dell'elenco nominativo del personale con il Codice Fiscale ed i documenti attestanti il tipo di contratto di lavoro.
Amministrazione Committente	o SOGEI, Società Generale d'Informatica S.p.a.
Consip	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato
Fornitura	Il complesso delle attività oggetto del presente documento
Capitolato/ Capitolato tecnico	Il presente documento che indica l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovrà essere conforme il servizio.
Contratto	L'atto, conforme allo schema di contratto, che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società per l'esecuzione del servizio.
DPR	Dichiarazione delle Prestazioni Rese, documento che riepiloga mensilmente la quantità di GG/PP erogati per figura professionale/addetto.
Malfunzionamento	Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso
GG/PP	Giorni Persona equivalenti, è l'unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per svolgere un servizio o un progetto; il numero delle ore lavorabili giornaliere è posto convenzionalmente pari a 8.
FP o PF	Function Point o Punto Funzione
IFPUG	International Function Point Users Group
MAC	Manutenzione Correttiva
MAD	Manutenzione Adeguativa
MAM	Manutenzione Migliorativa
MEV	Manutenzione Evolutiva



Ordine di lavoro	Documento in cui sono riportati il numero di GG/PP per le attività di produzione software e di supporto specialistico per la progettazione, lo sviluppo e l'avvio in esercizio, che si prevede siano richieste, nonché altre informazioni utili al servizio. Il relativo codice di riferimento viene riportato sui verbali di affidamento.
Piano di lavoro	Documento che illustra la tempificazione e la descrizione di dettaglio delle linee di attività, gli output previsti per ogni linea di attività e l'impegno in GG/PP suddiviso per figura professionale e per attività.
Piano di Test	Insieme dei casi di test da effettuare sull'applicazione per garantirne la correttezza.
Rilievo	Azione di avvertimento da parte di SOGEI conseguente al non rispetto degli impegni assunti da parte della Società.
Servizio/i	Prestazione/i dovute in esecuzione del contratto.
Sistema informativo	Il sistema informativo della fiscalità, le cui strutture centrali e periferiche hanno sede in Roma, dove dovranno essere consegnati i prodotti realizzati.
Società/Fornitore	La Società (o raggruppamento) aggiudicataria del servizio.
Unità Organizzativa	Struttura organizzativa nell'ambito dell'organigramma SOGEI.
Verbale di Affidamento	Comunicazione con cui la SOGEI affiderà alla Società il servizio richiesto.
Nota di verifica di conformità	Documento riepilogativo della fase di verifica di conformità.
Verbale di Consegna	Documento che formalizza la consegna finale a SOGEI dei prodotti realizzati dalla Società, a fronte di uno specifico affidamento.