

ALLEGATO 3 – CAPITOLATO TECNICO DI APPALTO SPECIFICO

AFFIDAMENTO DI “SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE, GESTIONE APPLICATIVA E SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO E FORMAZIONE PER I SISTEMI DOCUMENTALI DEL MEF” MEDIANTE APPALTO SPECIFICO NELL’AMBITO DELL’ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO DA CONSIP

ID 1881 – Lotto 2

Note di utilizzo del presente Template:

La struttura dello Schema di Capitolato Tecnico di AS è valida per tutti i Lotti.

I servizi disponibili sono i medesimi e si applicano i medesimi vincoli (Servizi di Supporto – consulenziali ed organizzativi - nel limite del 20% dei servizi Applicativi IT e servizi Accessori nel limite del 20% rispetto al totale dei servizi di AS).

In base all’ammontare del valore dell’AS i Punti Ordinanti attiveranno l’AS sul Lotto Territoriale e Dimensionale di riferimento.

Per calcolare il valore dell’AS ai fini dell’utilizzo del Lotto Dimensionale di riferimento (Lotto 1 o 2 per valore ≥ 5 milioni di Euro; Lotto 3, 4, 5 6, 7 per valore < 5 milioni di Euro) si precisa che il valore dell’AS corrisponde a:

- ✓ la Base d’asta di AS determinata calcolando i prezzi più elevati (peggiori tariffe) per le attività e servizi richiesti dall’Amministrazione attraverso l’utilizzo dello strumento di ausilio, selezionando nel tab-1 alla voce “Determinazione BDA” l’opzione dimensionamento dei servizi. In tal caso il Contratto Esecutivo derivante dal confronto competitivo corrisponderà all’importo aggiudicato. Tale importo verrà detratto dal Massimale Residuo del Lotto (eventualmente corretto a fronte di risoluzioni contrattuali, recesso, riduzione del quinto, mancato utilizzo, ecc...);
- ✓ l’Importo complessivo determinato dall’Amministrazione sulla base dei propri fabbisogni attraverso l’utilizzo dello strumento di ausilio, selezionando nel tab-1 alla voce “Determinazione BDA” l’opzione peso % dei servizi sull’importo complessivo. Lo strumento guida il PO alla composizione del Fabbisogno, la definizione delle attività e dei servizi necessari, la relativa impostazione dei pesi. In tal caso il Contratto Esecutivo derivante dal confronto competitivo corrisponderà all’importo complessivo ed il ribasso medio ponderato offerto dall’Aggiudicatario determinerà il Punteggio Economico. L’importo complessivo verrà detratto dal Massimale Residuo del Lotto (eventualmente corretto a fronte di risoluzioni contrattuali, recesso, riduzione del quinto, mancato utilizzo, ec..).

Il documento richiama le funzioni dello strumento di ausilio per offrire una visione integrata del Kit.



Indice

1.	APPALTO SPECIFICO “SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE, GESTIONE APPLICATIVA E SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO E FORMAZIONE PER I SISTEMI DOCUMENTALI DEL MEF” ...	4
1.1	Lotto Unico/Lotti.....	4
1.2	Valore dell’Appalto Specifico	4
2.	CONTESTO DELL’APPALTO SPECIFICO	6
2.1	Contesto organizzativo	6
2.2	Contesto tecnologico ed applicativo.....	10
2.3	Aspetti di innovazione e trasformazione digitale	13
3.	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	17
3.1	Oggetto della fornitura	17
3.2	Durata del contratto	19
3.3	Luogo di esecuzione dei servizi e spese di trasferta (CTAQ par. 3.3).....	19
3.4	Obblighi di comunicazione (CTAQ par. 3.2)	21
4.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	22
4.1	Servizi applicativi IT (CTAQ cap. 4.1).....	22
4.1.1	Sviluppo e Manutenzione evolutiva (CTAQ cap. 4.1.1)	22
4.1.2	Manutenzione Adeguativa e Migliorativa (CTAQ cap. 4.1.1)	25
4.1.3	Parametrizzazione e Personalizzazione (CTAQ cap. 4.1.2)	26
4.1.4	Gestione del Portafoglio Applicativo (CTAQ cap. 4.1.3.1 e 4.1.3.2)	28
4.1.5	Manutenzione Correttiva (CTAQ cap. 4.1.3.3)	34
4.1.6	Supporto Tecnico Specialistico (CTAQ cap. 4.1.4)	36
4.2	Servizi di Supporto (CTAQ cap. 4.2)	39
4.3	Servizi accessori (CTAQ cap. 4.3)	41
4.4	Garanzia (CTAQ par. 4.4.).....	46
5.	REQUISITI E COMPETENZE GENERALI PER L’EROGAZIONE DEI SERVIZI	48
5.1	Requisiti minimi dei servizi realizzativi (CTAQ 5.1)	48
5.2	Competenze Funzionali, metodologiche, applicative e tecnologiche (CTAQ 5.1)	50
5.3	Competenze applicative (CTAQ 5.2)	51
5.4	Competenze tecnologiche (CTAQ 5.3)	52
6.	METRICHE E DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA.....	52
7.	REQUISITI GENERALI PER TUTTI GLI APPALTI SPECIFICI (CTAQ CAP.7)	53
7.1	Obblighi del fornitore.....	53
7.2	Attività Propedeutiche all’erogazione dei servizi.....	53
7.3	Requisiti Organizzativi.....	56
7.4	Requisiti di Qualità Della Fornitura	60
7.4.1	Piano di Qualità	62
7.5	Orario di erogazione dei servizi	62

Appalto Specifico per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico

2 di 95



7.6	Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura	66
7.7	MODALITA' DI EROGAZIONE	68
7.7.1	PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE	69
7.7.2	MODALITÀ PROGETTUALE	71
7.7.3	MODALITÀ CONTINUATIVA	79
7.7.4	MODALITÀ DI CONSEGNA	81
7.7.5	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI	91
7.7.6	VERIFICHE DI CONFORMITA'	92
7.8	Monitoraggio	93
7.9	Flussi FEE e Flussi Informativi di Monitoraggio Forniture	94
7.10	Azioni contrattuali	94
7.10.1	Rilievi	95
7.10.2	Indici di prestazione	95
7.10.3	Penali	95
7.11	STRUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA	95



1. APPALTO SPECIFICO “SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE, GESTIONE APPLICATIVA E SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO E FORMAZIONE PER I SISTEMI DOCUMENTALI DEL MEF”

Il presente Appalto Specifico rientra nell’ambito dell’Accordo Quadro del Lotto: 2

Con il presente appalto specifico si regola l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativi, supporto e consulenza, formazione ed addestramento per i sistemi di gestione documentale del Ministero dell’Economia e delle Finanze.

L’oggetto della fornitura è costituito dal complesso dei servizi necessari ad assicurare la conduzione, la manutenzione e la gestione dell’attuale parco applicativo documentale del Ministero dell’Economie e delle Finanze.

In riferimento al medesimo ambito dovranno essere garantiti i servizi di sviluppo, consulenza, specialistici ed addestramento necessari alla realizzazione e alla diffusione di nuovi Servizi/Sistemi a soddisfazione delle espresse esigenze del MEF.

Fanno parte integrante del predetto Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

Appendice 1 - Profili professionali

Appendice 2 - Cicli e prodotti

Appendice 3 - Indicatori di qualità

Appendice 4 - Descrizione Applicazioni

Appendice 5 - Strumenti supporto

Appendice 6 - Esternalizzazione DVE - Linee guida per il Conteggio FP

Appendice 7 - Linee Guida Accessibilità e Usabilità Siti Applicativi

1.1 Lotto Unico/Lotti

La fornitura è articolata in unico lotto.

1.2 Valore dell’Appalto Specifico

Il valore della fornitura sarà corrispondente all’importo aggiudicato.

La base d’asta dell’Appalto Specifico è pari a: euro € 17.435.361,70, IVA esclusa.

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e relative appendici rappresentano i requisiti minimi dell’Appalto Specifico (aggiuntivi ai requisiti già espressi nel Capitolato Tecnico dell’Accordo Quadro e delle Offerte Tecniche integrative) che devono essere soddisfatti per l’affidamento dei servizi.



Il Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro (in breve CTAQ) e relative appendici costituiscono parte integrante della presente iniziativa, ancorché non materialmente allegati.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

- “AQ” si intende l'Accordo Quadro stipulato da Consip;
- “AS” si intende il presente Appalto Specifico;
- “Amministrazione”, si intende nel complesso le strutture organizzative facenti capo al MEF;
- “Punto Ordinante o, brevemente, PO” l'Amministrazione richiedente l'AS sul sistema di E-Procurement di Consip;
- “CTAQ” si intende il Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro;
- “OEAQ” si intende l'offerta economica vincolante del Fornitore Aggiudicatario per il Lotto di AQ;
- “OTAQ” si intende l'offerta tecnica vincolante del Fornitore Aggiudicatario per il Lotto di AQ;
- “OTAS” si intende l'offerta tecnica vincolante del Fornitore aggiudicatario dell'AS, che integra e migliora l'OTAQ;
- DAG: Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi;
- RGS: Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato;
- DT: Dipartimento del Tesoro;
- DF: Dipartimento delle Finanze;
- RTS: Ragioneria Territoriale dello Stato;
- AOO: Area Organizzativa Omogenea;
- PA: Pubblica Amministrazione;
- Fornitura: il complesso delle attività e dei servizi che l'Amministrazione richiede nella presente gara;
- Applicazione: una qualsiasi realizzazione software per fornire all'Amministrazione un insieme di funzionalità strettamente collegate. Solitamente una applicazione è composta da uno o più moduli software e da un database a cui l'applicazione fa riferimento;
- Obiettivo: unità organica di lavoro, affidabile al Fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'obiettivo è assimilabile ad un “progetto”, la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione di specifici prodotti;
- Baseline del sistema: versione formalmente approvata degli elementi della configurazione del sistema, indipendentemente dal supporto di registrazione, formalmente descritta e fissata in un momento specifico del ciclo di vita del sistema;



- Infap: sistema Sogei per l'Inventario Funzionale Applicativo – vedi Appendice 5 – “Strumenti a supporto della fornitura”;
- DePF: Portale documentale della fornitura e Prodotti di Fase – vedi Appendice 5 – “Strumenti a supporto della fornitura”;
- BIG: Base informative di gestione;
- CMA: Configuration Management Applicativo;
- RED: Registro Elettronico dei Documenti, sistema documentale;
- RED Evo/Mobile: Registro Elettronico dei Documenti Evoluzione, sistema documentale;
- SCS: Sistema di Conservazione Sostitutiva, sistema di riferimento della RGS;
- NCS: Nuova Conservazione Sostitutiva, sistema di riferimento del DAG;
- BSC: Bridge Servizi di Conservazione
- NPS: Nuovo Protocollo a Servizi.

2. CONTESTO DELL'APPALTO SPECIFICO

2.1 Contesto organizzativo

Sono interessati alla presente fornitura le strutture facenti capo al Ministero dell'Economia e delle Finanze, tra cui, in particolare, i Dipartimenti della Ragioneria Generale dello Stato, il Dipartimento del Tesoro, il Dipartimento dell'Amministrazione Generale e il Dipartimento delle Finanze, di cui di seguito si descrive in sintesi l'attuale struttura organizzativa.

Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato (RGS)

La Ragioneria Generale dello Stato, in attuazione DPCM 27 febbraio 2013, n. 67 e successive modifiche introdotte dai DD.MM. del 19 giugno 2015 e 3 settembre 2005, è organizzata come segue:

- Amministrazione Centrale
- 5 Funzioni ed uffici di diretta collaborazione con il Ragioniere Generale dello Stato
- 10 Ispettorati generali, operanti per area di Competenza:
- Ispettorato generale di Finanza (IGF) con 16 uffici
- Ispettorato generale per il Bilancio (IGB) con 19 uffici
- Ispettorato generale per l'Ordinamento del Personale e l'analisi costi del lavoro pubblico (IGOP) con 14 uffici
- Ispettorato generale per la Finanza delle Pubbliche Amministrazioni (IGEPA) con 12 uffici



- Ispettorato generale per gli Affari Economici (IGAE) con 10 uffici
- Ispettorato generale per i Rapporti finanziari con l'Unione Europea (IGRUE) con 13 uffici
- Ispettorato generale per la Spesa Sociale (IGESPES) con 9 uffici
- Ispettorato generale per l'Informatizzazione della Contabilità dello Stato (IGICS) con 8 uffici
- Ispettorato generale di Contabilità e Finanza Pubblica (IGeCoFiP) con 8 uffici
- Servizio Studi Dipartimentale (SESD) con 5 uffici - 13 Uffici Centrali del Bilancio presso i ministeri (UCB)
- Ufficio centrale di bilancio presso il Ministero degli affari esteri
- Ufficio centrale di bilancio presso il Ministero dell'interno
- Ufficio centrale di bilancio presso il Ministero della giustizia
- Ufficio centrale di bilancio presso il Ministero della difesa
- Ufficio centrale di bilancio presso il Ministero dell'economia e delle finanze
- Ufficio centrale di bilancio presso il Ministero dello sviluppo economico
- Ufficio centrale di bilancio presso il Ministero delle politiche agricole, alimentari e forestali
- Ufficio centrale di bilancio presso il Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare
- Ufficio centrale di bilancio presso il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti
- Ufficio centrale di bilancio presso il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca
- Ufficio centrale di bilancio presso il Ministero per i beni e le attività culturali
- Ufficio centrale di bilancio presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali
- Ufficio centrale di bilancio presso il Ministero della salute

Gli utenti appartenenti all'amministrazione centrale della Ragioneria Generale sono circa 2.000, appartenenti tutti ad un'unica Area Organizzativa Omogenea (ai sensi del DPR 445/2000) ed ubicati presso le sedi romane del Ministero, di cui circa 1.500 sono presenti in strutture dell'UCB.

- 1 Ufficio Centrale di Ragioneria (UCR), presso l'Amministrazione dei Monopoli di Stato.
- 75 Ragionerie territoriali dello Stato (come da D.M. 3/9/2015, in vigore dal 26/02/2016)
 - AGRIGENTO, ALESSANDRIA/ASTI, ANCONA, AOSTA, AREZZO, ASCOLI PICENO - FERMO, AVELLINO/BENEVENTO, BARI BARLETTA - ANDRIA e TRANI, BERGAMO, BOLOGNA, BOLZANO, BRESCIA, BRINDISI, CAGLIARI/CARBONIA - IGLESIAS/M.C., CALTANISSETTA / ENNA, CAMPOBASSO/ISERNIA, CASERTA, CATANIA, CATANZARO / CROTONE, COMO /LECCO SONDRIO, COSENZA, CUNEO, FERRARA, FIRENZE / PRATO, FOGGIA, FORLI' CESENA /RIMINI, FROSINONE, GENOVA, L'AQUILA, LA SPEZIA, LATINA, LECCE, LIVORNO, LUCCA /MASSA CARRARA, MACERATA, MANTOVA/CREMONA, MESSINA, MILANO

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico



MONZA E BRIANZA, MODENA, NAPOLI, NOVARA/ VERBANO CUSIO OSSOLA, NUORO OGLIASTRA, ORISTANO, PADOVA/ROVIGO, PALERMO, PARMA/PIACENZA, PAVIA / LODI, PERUGIA/TERNI, PESARO URBINO, PESCARA/CHIETI, PISA/PISTOIA, POTENZA/MATERA, RAVENNA, REGGIO CALABRIA /VIBO VALENTIA, REGGIO EMILIA, ROMA, SALERNO, SASSARI - OLBIA TEMPIO, SAVONA/IMPERIA, SIENA/GROSSETO, SIRACUSA/RAGUSA, TARANTO, TERAMO, TORINO, TRAPANI, TRENTO, TREVISO/BELLUNO, TRIESTE/GORIZIA, UDINE/PORDENONE, VARESE, VENEZIA, VERCELLI / BIELLA, VERONA, VICENZA, VITERBO/RIETI.

Gli utenti appartenenti alle ragionerie territoriali sono circa 5.000.

Maggiori informazioni sono reperibili direttamente sul sito dipartimentale www.rgs.mef.gov.it.

Dipartimento del Tesoro (DT)

L'articolazione del Dipartimento del Tesoro, regolata dal DPCM n. 67 del 27 febbraio 2013 (GU Serie Generale n.214 del 15-9-2014 - Suppl. Ordinario n. 75) e dai relativi decreti attuativi DM 17 luglio 2014 e DM 19 giugno 2015, è costituita dalle seguenti strutture:

- Consiglio Tecnico-Scientifico degli Esperti
- 7 Funzioni e Uffici di Staff
- Uff. di Coordinamento e di Segreteria del Direttore Generale del Tesoro (UCSDGT)
- Uff. per la Pianificazione Strategica e per il Controllo di Gestione (UPSCG)
- Uff. per il Coordinamento Informatico Dipartimentale (UCID)
- Uff. per il Coordinamento dell'Attività Amministrativa di Supporto al Direttore Generale del Tesoro (UCADGT)
- Uff. di Comunicazione e delle Relazioni Esterne (UCRE)
- Uff. di Raccordo con il DAG (URDAG)
- Uff. Ispettivo Centrale (UIC)
- 8 Direzioni Generali operanti per aree di competenza
- Direzione I - Analisi Economico-Finanziaria
- 7 Uffici della Direzione I
- Direzione II - Debito Pubblico
- 11 Uffici della Direzione I
- Direzione III - Rapporti Finanziari Internazionali
- 10 Uffici della Direzione III
- Direzione IV - Sistema Bancario e Finanziario-Affari Legali
- 8 Uffici della Direzione IV

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico



- Direzione V - Prevenzione dell'Utilizzo del Sistema Finanziario per Fini Illegali
- 8 Uffici della Direzione V
- Direzione VI - Operazioni Finanziarie - Analisi di conformità con la normativa UE
- 9 Uffici della Direzione VI
- Direzione VII - Finanza e Privatizzazioni
- 5 Uffici della Direzione VII
- Direzione VIII - Valorizzazione dell'Attivo e del Patrimonio dello Stato
- 4 Uffici della Direzione VIII

Gli utenti del Dipartimento del Tesoro sono circa 1.000, prevalentemente collocati in Via XX Settembre di Roma (pochi nel resto delle sedi centrali e nei due distaccamenti a Foggia e Fabriano).

Maggiori informazioni sono fornite sul sito dipartimentale www.dt.mef.gov.it.

Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Tesoro (DAG)

L'organigramma del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi Tesoro rispecchia la struttura organizzativa prevista dal DM del 17 luglio 2014, entrato in vigore il 1° ottobre 2014. Si compone di:

- Servizio ispettivo
- Struttura tecnica O.I.V.
- Studio e Ricerca
- 5 Uffici alle dirette dipendenze del capo Dipartimento:
 - Ufficio di coordinamento e segreteria del Capo Dipartimento
 - Ufficio per l'analisi dei processi e la comunicazione
 - Ufficio per la programmazione e il controllo di gestione dipartimentale
 - Ufficio per la consulenza giuridico legale
- Ufficio relazioni sindacali
- 5 Direzioni Centrali, operanti per aree di competenza:
 - Direzione per la razionalizzazione degli immobili, degli acquisti, della logistica e gli affari generali con 10 uffici
 - Direzione dei sistemi informativi e dell'innovazione con 9 uffici
 - Direzione del personale con 13 uffici
 - Direzione della comunicazione istituzionale con 5 uffici

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico



- Direzione dei servizi del tesoro con 11 uffici

Gli utenti del DAG sono circa 2.500, collocati presso gli uffici centrali, ubicati presso le sedi MEF di Via XX settembre, Piazza Dalmazia e Via Casilina di Roma.

Maggiori informazioni sono ottenibili sul sito dipartimentale www.dag.mef.gov.it.

Dipartimento delle Finanze (DF)

L'assetto organizzativo degli Uffici di livello dirigenziale non generale di ciascun Dipartimento del Ministero e la distribuzione dei predetti Uffici tra le strutture di livello dirigenziale generale sono derivati dall'attuazione del DPCM n. 67 del 27 febbraio 2013 e comprendono:

- Direttore generale delle Finanze con 9 uffici
- Dirigente Generale con incarico di studio
- 6 Direzioni Centrali, operanti per aree di competenza:
- Direzione studi e ricerche economico fiscali con 10 uffici
- Direzione legislazione tributaria e federalismo fiscale con 15 uffici
- Direzione agenzie ed enti della fiscalità con 9 uffici
- Direzione relazioni internazionali con 7 uffici
- Direzione della giustizia tributaria con 7 uffici e comprensivo delle Commissioni tributarie
- Direzione sistema informativo della fiscalità con 9 uffici
- Guardia di Finanza - Ufficiale di collegamento
- Area - Direzione Studi e Ricerche Economico-Fiscali
- Area - Direzione Legislazione Tributaria e Federalismo Fiscale
- Area - Direzione Relazioni Internazionali
- Area - Direzione Sistema Informativo della Fiscalità
- Area - Direzione Agenzie e Enti della Fiscalità
- Area - Direzione Giustizia Tributaria

Maggiori informazioni sono reperibili direttamente sul sito dipartimentale www.finanze.it

2.2 Contesto tecnologico ed applicativo

PARCO APPLICATIVO DELLA FORNITURA

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico

10 di 95



Ad oggi, i diversi sistemi informatici in uso presso il MEF, oggetto della presente fornitura e per i quali dovranno essere garantite attività di evoluzione, gestione, assistenza e/o dismissione, sono, raggruppati secondo i seguenti ambiti:

AMBITO DAG

- Registro Elettronico dei Documenti Evoluzione - RED Evo/Mobile (trasversale sui dipartimenti): rappresenta il sistema documentale unico del MEF;
- NPS - Sistema di Protocollo a Servizi: Nel corso della fornitura potrebbe essere oggetto di evolutive basate su specifiche esigenze dipartimentali, su nuove normative e/o riorganizzazioni;
- NCS – Nuova Conservazione Sostitutiva: è il sistema che garantisce l’attuazione delle procedure operative di Conservazione Sostitutiva dei documenti digitali del Dipartimento Affari Generali secondo il processo definito dalle Regole Tecniche CNIPA (Delibera 19 febbraio 2004, n. 11) e la successiva eventuale Esibizione dei documenti informatici memorizzati. Verrà sostituito da BSC/Sacer.
- BSC (Bridge Servizi di Conservazione): è il sistema di servizi ponte verso i sistemi di conservazione SCD e Sacer; gli applicativi owner (Sistemi Versanti) dei contenuti consegnano a BSC, delegando a tale sistema il compito di interfacciarsi con i sistemi di conservazione.
- Sistema di Protocollo MEF/GesDoc: offrono servizi sia di tipo documentale che di protocollo anche a terze applicazioni facenti parte del DAG, DT e RGS. In corso di dismissione a favore di RED EVO/Mobile e del sistema Nuovo Protocollo a Servizi (NPS);

AMBITO RGS

- Registro Elettronico dei Documenti Evoluzione - RED EVO/Mobile (trasversale sui dipartimenti): rappresenta il sistema documentale unico del MEF;
- Protocollo RGS: è il sistema di protocollo informatico e gestione documentale della RGS. Analogamente al protocollo MEF, offre servizi di protocollo e di gestione documentale ad applicazioni esterne (SICOGE, SIVA RGS, ecc. È in corso la dismissione a favore dei sistemi RED Evo/Mobile e NPS.
- Prelex: è il sistema documentale che gestisce il processo “pre-legislativo” che viene attivato a fronte di una Richiesta di Parere, formulata alla Ragioneria Generale dello Stato (RGS) da parte degli organi ai quali competono attività preventive all’iter di esame e deliberazione delle leggi e degli atti a contenuto normativo, e sulla quale la RGS è chiamata ad esprimere un parere tecnico-finanziario di sostenibilità in merito agli oneri derivanti da quanto previsto nelle proposte normative. E’ in corso la dismissione a favore del sistema verticale Legit non gestito nell’ambito di questa iniziativa;
- Fatturazione Elettronica della P.A. (FEPA/DemBil): è il sistema che consente la gestione delle fatture e della documentazione accompagnatoria, a partire dalla fase di ricezione fino alla fase di emissione degli ordini di pagamento, attraverso la predisposizione di funzionalità e di servizi documentali utilizzati dalle applicazioni gestionali dell’area spese e bilancio (SIFE, SIGI, SICOGE,



SPESE, ecc.). Non è contemplato nel progetto di razionalizzazione del MEF in quanto il sistema è fortemente dipendente da applicazioni verticali della RGS e pertanto non è oggetto di dismissione. Si prevede, nel corso della presente fornitura di ampliare il servizio ad applicazioni gestionali degli altri dipartimenti, prima fra tutte quelle del DAG (es. Fascicoli Dipendenti).

- BSC (Bridge Servizi di Conservazione): è il sistema di servizi ponte verso i sistemi di conservazione SCD e Sacer; gli applicativi owner (Sistemi Versanti) dei contenuti consegnano a BSC, delegando a tale sistema il compito di interfacciarsi con i sistemi di conservazione.
- SCS Sistema di Conservazione Sostitutiva: è il sistema attuale che garantisce l'attuazione delle procedure operative di Conservazione Sostitutiva dei documenti digitali del MEF secondo il processo definito dalle Regole Tecniche CNIPA (Delibera 19 febbraio 2004, n. 11) e la successiva eventuale Esibizione dei documenti informatici memorizzati. Verrà sostituito da BSC/SCD.

AMBITO DT

- EasyFlow: rappresentano i sistemi di gestione documentale del DT. È in corso la loro dismissione a favore del sistema RED Evo/Mobile.
- DocView: L'applicazione DocView è di supporto alla gestione del ciclo di vita dei documenti amministrativi: più precisamente si tratta di un repository "general purpose" adatto a qualsiasi sistema di gestione dell'informazione documentale, che sia "off-line" oppure "on-line".
- Registro Elettronico dei Documenti Evoluzione - RED Evo/Mobile (trasversale sui dipartimenti): rappresenta il sistema documentale unico del MEF;
- GFA ANTIUSURA –GFA UPLOADER: il sistema gestisce il procedimento amministrativo in materia di antiusura;
- BSC (Bridge Servizi di Conservazione): è il sistema di servizi ponte verso i sistemi di conservazione SCD e Sacer; gli applicativi owner (Sistemi Versanti) dei contenuti consegnano a BSC, delegando a tale sistema il compito di interfacciarsi con i sistemi di conservazione.

AMBITO DF

- Registro Elettronico dei Documenti Evoluzione - RED Evo/Mobile (trasversale sui dipartimenti): rappresenta il sistema documentale unico del MEF;
- BSC (Bridge Servizi di Conservazione): è il sistema di servizi ponte verso i sistemi di conservazione SCD e Sacer; gli applicativi owner (Sistemi Versanti) dei contenuti consegnano a BSC, delegando a tale sistema il compito di interfacciarsi con i sistemi di conservazione.

DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE

La descrizione delle aree, delle funzionalità e dei volumi gestiti dalle applicazioni, delle caratteristiche tecnologiche ed infrastrutturali utilizzate, degli obiettivi di sviluppo e di manutenzione evolutiva previsti, si trova nell'Appendice 4 – "Descrizione Applicazioni" che riporta le seguenti informazioni:

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico

12 di 95



- la descrizione generale delle aree applicative;
- la descrizione delle diverse applicazioni in cui si articola l'area in oggetto;
- le piattaforme software utilizzate dalle aree e/o applicazioni;
- le descrizioni dell'architettura e della configurazione degli ambienti di esercizio, delle infrastrutture e dei prodotti software che caratterizzano le singole aree applicative.

Si fa presente che i prodotti software potranno subire variazioni di release/livello nel corso della fornitura.

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

DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI TECNOLOGICI

Le descrizioni dell'architettura tecnologica, della configurazione degli ambienti, delle infrastrutture e dei prodotti software, sono riportate nell'Appendice 4 – “Descrizione Applicazioni”.

2.3 Aspetti di innovazione e trasformazione digitale

L'obiettivo che si prefigge l'Amministrazione nel corso della presente fornitura è quello di concludere il processo di diffusione del sistema RED Evo/Mobile nell'ambito del MEF, dismettendo i sistemi non più utilizzati.

Le attività, configurabili nello scenario descritto e richieste nell'ambito dei vari servizi descritti nel presente documento, riguarderanno principalmente:

- l'attuazione del processo di razionalizzazione e unificazione in corso attraverso
 - attività di configurazioni/sviluppi *ad hoc*, *tuning*, assistenza e formazione degli utenti applicativi;
 - la gestione dei sistemi in uso, parte dei quali, nel corso della fornitura, saranno via via dismessi e sostituiti dal sistema documentale unico di riferimento e dal sistema di protocollo unico.
- le attività di sviluppo e supporto necessari all'evoluzione e adeguamento degli attuali sistemi gestionali in uso e dei sistemi a supporto degli applicativi verticali del MEF (es. Fatturazione elettronica della PA).

Più in particolare, le attività oggetto dei servizi richiesti consistiranno:

- nella realizzazione di un software specifico a supporto dei sistemi in uso (funzionalità, servizi, Web Service, batch applicativi, reportistica, cruscotti di amministrazione per la gestione di nuove funzionalità/informazioni, ecc.);



- nello sviluppo di eventuali modifiche normative e/o funzionalità a supporto di nuovi flussi documentali per esigenze dipartimentali che si dovessero rilevare nel corso della fornitura;
- nell'implementazione o nell'adeguamento di connettori SW verso sistemi trasversali del MEF (es. SSO, OAM, ADOBE, PKCube, ecc.);
- evolvere gli attuali sistemi in architetture a micro servizi e dockerizzazione al fine di gestire al meglio la scalabilità dei sistemi stessi e la loro evoluzione permettendo di creare, testare e distribuire applicazioni con la massima rapidità all'interno di containers autosufficienti;
- negli adeguamenti e negli sviluppi per sistemi a supporto di applicazioni verticali (es. Fepa, GFA, ecc.);
- negli interventi di miglioramento e/o potenziamento dei sistemi oggetto della fornitura;
- negli adeguamenti tecnologici (nuovi browser, dispositivi esistenti, nuove versioni di framework utilizzati, ecc.) dei sistemi esistenti;
- nelle modifiche derivanti da riorganizzazioni delle strutture amministrative e da attività di migrazione dei sistemi/dati (supporto ad attività di installazione del SW e migrazione);
- nella predisposizione dell'ambiente di collaudo/manutenzione e supporto alle attività di collaudo e *testing* proceduralizzato ed automatico;
- nella predisposizione di nuovi flussi procedurali a supporto dell'operatività degli utenti MEF, riconducibili anche nell'ambito del progetto di diffusione del sistema RED;
- nel supporto alla consegna in gestione, volto ad assicurare un corretto passaggio di consegne al Servizio di Gestione;
- nel supporto alle attività di passaggio in esercizio;
- nell'implementazione e/o nell'adeguamento di *tool* di migrazione dei flussi e dei dati dei sistemi da dismettere/sostituire definitivamente, dismettendo anche le versioni "ponte" dei servizi messi a disposizione dai vecchi sistemi di protocollo (Protocollo MEF, GesDoc, EasyFlow DT, Protocollo RGS, Protocollo DF, ecc.);
- nel supporto alla diffusione dei sistemi presso le varie AOO del MEF tramite attività di assistenza e formazione degli utenti applicativi;
- nel supporto organizzativo e specialistico nell'ambito delle normative vigenti, dei processi amministrativi, dei sistemi/pacchetti utilizzati, incluso il supporto alla dematerializzazione.

Ulteriori approfondimenti circa gli obiettivi di sviluppo previsti in ambito di ciascun sistema già sviluppato o in corso di realizzazione (es. Protocollo a Servizi), sono forniti nell'Appendice 4 – "Descrizione Applicazioni".

Particolare attenzione invece sarà rivolta, nel corso dell'attuale fornitura, alla realizzazione di un sistema di gestione dell'archivio di deposito e archivio storico.

Attualmente il MEF è in una fase transitoria di passaggio da amministrazione cartacea ad amministrazione digitale.



Conseguentemente l'archivio come "luogo" fisico di conservazione e come "funzione" essenziale dell'amministrazione subisce delle trasformazioni che modificano la fisionomia non solo nella fase di gestione "corrente", ma anche in quelle successive di "deposito" e "storico". Pertanto, per il momento, le strategie di gestione e conservazione devono considerare necessariamente la convivenza tra gestione cartacea e digitale, salvaguardando l'insieme dell'intero patrimonio amministrativo del MEF. Piuttosto che di archivi digitali conviene quindi parlare di sistemi documentari integrati, all'interno dei quali convivono diversi supporti e diverse prassi di produzione, gestione e conservazione.

Quindi, il complesso organico di documenti, fascicoli informatici e aggregazioni documentali informatiche, prodotti o comunque acquisiti durante lo svolgimento dell'attività istituzionale, gestito e conservato in ambiente informatico, compone l'archivio informatico gestito dal sistema RED Evo/Mobile.

Il **sistema di gestione corrente** (gestito da RED Evo/Mobile) rappresenta il punto di raccolta dei documenti prodotti e ricevuti dal MEF e ha il compito di gestirli in modo da preservarne identità e integrità ai fini della conservazione a lungo termine, svolta tramite il sistema di Conservazione. Per le ragioni sopra indicate, in questa fase l'accezione archivistica classica cede il posto a quella di archivio "corrente ibrido", popolato da documenti digitali nativi, digitali derivati (scansioni di documenti analogici) e cartacei, in virtù delle specificità di produzione, gestione e conservazione di tipologie eterogenee di documenti.

Le unità archivistiche chiuse o esaurite (fascicoli, registri, ecc.) e i documenti in esse contenuti, organizzati secondo un piano di classificazione, dall'archivio corrente dovranno confluire **nell'archivio di deposito e storico**, dando vita all'archiviazione permanente.

L'obiettivo pertanto è quello di realizzare e integrare nell'ambito del sistema RED Evo/Mobile, servizi/funzionalità per gestire la vita dei documenti/fascicoli considerando le tre fasi di archiviazione della documentazione amministrativa, ossia attraverso l'archivio corrente, l'archivio di deposito e l'archivio storico.

Attualmente RED Evo/Mobile gestisce l'archivio corrente digitale (ibrido).

Le nuove funzionalità da implementare dovranno pertanto gestire i servizi di "Archivio storico e di deposito" e garantire:

- la corretta ed efficiente gestione dei documenti e dei fascicoli di interesse amministrativo, anche se ormai non più di valore corrente e quindi non facenti più parte della documentazione da trattenere presso l'archivio corrente;
- la possibilità di accedere a documenti e fascicoli non più presenti nell'archivio corrente, ma che conservano un valore amministrativo e quindi da poter ricercare nell'archivio di deposito o storico;
- la corretta ed efficace archiviazione e conservazione di tutta la documentazione, come previsto dalla normativa;



la possibilità di implementare, sul sistema, delle regole “parametriche” (titolario, tipologia documentale, tempi di giacenza, ecc.) finalizzate alla gestione dello scarto di archivio, già a livello di archivio corrente al fine di poter gestire lo scarto dei documenti/fascicoli trascorso il termine di conservazione, rispetto a documenti di cui è prevista la conservazione per periodi lunghi od illimitata, da collocare definitivamente nell’archivio storico.



3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto della fornitura

Nel presente AS sono richiesti i seguenti servizi:

- **Sviluppo di Software e Manutenzione Evolutiva**
(rif. Strumento di ausilio - Codice Servizio **"SV"** ID A1.1,A2)
- **Manutenzione Adeguativa e Migliorativa**
(rif. Strumento di ausilio - Codice Servizio **"SV"** Id A5)
- **Personalizzazione e Parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso**
(rif. Strumento di ausilio - Codice Servizio **"SV"** Id A6)
- **Gestione del Portafoglio - Gestione Applicativi e basi dati**
(rif. Strumento di ausilio Codice Servizio **"GA"** ID B1 e Codice Servizio **"FE"** Id B2 e Codice Servizio **"MR"** Id MR3 e MR4)
- **Manutenzione Correttiva** (rif. Strumento di ausilio - Codice Servizio **"MC"** Id C1)
- **Supporto Tecnico Specialistico** (rif. Strumento di ausilio - Codice Servizio **"SS"** Id D)
- **Servizi di Supporto** (al disegno e/o Ridisegno dei Processi ovvero Business Process Modeling and Business Process Reengineering, il Demand Management, il supporto tematico scientifico e metodologico – CTAQ par. 4.2) nel limite del 3% dei servizi applicativi.
(rif. Strumento di ausilio - Codice Servizio **"SU"** Id E e Codice Servizio **"MR"** Id MR2)
- **Servizio/i accessorio/i - "Formazione" e "Supporto alla Classificazione e alla Archiviazione Digitale"** nel limite del 4 % dei servizi di AS .
(rif. in tabella Codice Servizio **"AC1,AC2"** Id F1,F2)

Si rimanda al successivo paragrafo "Descrizione dei servizi" per le specifiche caratteristiche.

ID	Codice Serv.	Servizio
A1.1	SV	Progettazione e Sviluppo Gestionale in Punti Funzione
A2	SV	Progettazione e Sviluppo Gestionale in GG/PP
A5	SV	Manutenzione Adeguativa in GG/PP
A6	SV	Parametrizzazione e Personalizzazione in GG/PP
B1	GA	Gestione del Portafoglio - Applicativa e Base Dati in GG/PP

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico

17 di 95



C1	MC	Manutenzione Correttiva a canone per singolo Punto Funzione
D	SS	Supporto Tecnico Specialistico in GG/PP
E	SU	Supporto in GG/PP
M2	MR2	Servizio personalizzato e/o con metrica di risultato - Supporto alla dematerializzazione
M3	MR3	Servizio personalizzato e/o con metrica di risultato – Reperibilità
M4	MR4	Servizio personalizzato e/o con metrica di risultato – Extraorario
F1	AC1	Servizio accessorio – Formazione
F2	AC2	Servizio accessorio – Supporto alla Classificazione e all’Archiviazione digitale

Tabella 3.1 - Riepilogo servizi richiesti e modalità di erogazione



3.2 Durata del contratto

La durata contrattuale dell'Appalto Specifico è di 60 mesi a far data dalla data di attivazione della fornitura. La durata del contratto potrà essere prorogata ai sensi dell'art.106 comma 11, del d.lgs 50/16 e s.m.i. alla ricorrenza delle previste condizioni.

Periodo di presa in carico e subentro: 2 (due) mesi.

Garanzia sul software da rilasciarsi nell'ultimo anno di erogazione dei servizi: 12 mesi.

3.3 Luogo di esecuzione dei servizi e spese di trasferta (CTAQ par. 3.3)

I servizi realizzativi e la manutenzione correttiva oggetto della presente fornitura saranno svolti presso le sedi del Fornitore, tranne diversa indicazione della Committente.

I posti di lavoro necessari al Fornitore presso le proprie sedi devono essere dotati, a suo carico, del necessario corredo hardware e software. Sarà cura del Fornitore predisporre gli ambienti di sviluppo e manutenzione compatibili con gli ambienti di collaudo ed esercizio dell'Amministrazione. Relativamente a sviluppo e manutenzione basati su infrastruttura hardware e software dell'Amministrazione o della Committente, a inizio fornitura verrà concordato con il Fornitore il fabbisogno, in funzione della numerosità del gruppo di lavoro. Sarà poi cura del Fornitore organizzare le proprie modalità di lavoro in modo da sfruttare correttamente la potenza assegnata, utilizzando specifici strumenti, messi a disposizione dalla Committente e/o dall'Amministrazione, per monitorare il sistema. L'utilizzo di eventuali prodotti software (diversi da quelli in uso) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di talune attività, se concordati con Sogei, verranno resi disponibili dalla stessa, ferma restando a carico del Fornitore le attività connesse all'installazione di tali prodotti nei propri ambienti.

La Committente si riserva inoltre la facoltà di richiedere lo svolgimento delle attività realizzative di software su specifici obiettivi presso la propria sede o presso le sedi dell'Amministrazione.

In generale, a meno di specifici accordi tra la Committente ed il Fornitore, formalizzati in sede di Piano della Qualità e Piano di Lavoro Generale, le seguenti attività/servizi, seppur in una lista non esaustiva, dovranno essere svolte presso le sedi dell'Amministrazione o, laddove necessario, presso le sedi della Committente:

- gestione applicativi;
- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici/Capi Progetto/Referenti Sogei;
- consegna prodotti (qualora non utilizzabile il canale telematico);
- collaudo e test di certificazione;
- assistenza all'avvio in esercizio;
- periodo finale di affiancamento al nuovo Fornitore;
- trasferimento di know-how;
- formazione utente.



I servizi integrativi di supporto e accessori potranno essere svolti presso le sedi Sogei e/o dell'Amministrazione e/o del Fornitore in funzione delle caratteristiche dei singoli obiettivi, pertanto all'attivazione dell'obiettivo verranno specificate le modalità.

I posti di lavoro presso le sedi dell'Amministrazione e/o Sogei possono essere attrezzati o non attrezzati. I posti di lavoro attrezzati sono resi disponibili principalmente per le risorse adibite ai servizi di gestione applicativi.

I posti di lavoro non attrezzati consistono in locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori, in modalità di tipo Ethernet. Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro, secondo le indicazioni della Committente, dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, come ad esempio prodotti per lo sviluppo di software applicativo. Il Fornitore non potrà utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete Ethernet e remotamente via modem, dovranno inoltre essere rispettate della Committente/Amministrazione per l'accesso ad Internet.

L'Amministrazione potrà rendere disponibile al Fornitore il servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle, di gruppo o personali, rilasciate a seconda delle esigenze.

Relativamente ai soli servizi di gestione applicativi, l'Amministrazione/Sogei potranno fornire eventuali posti di lavoro attrezzati.

Sogei si riserva di ridurre in corso d'opera la disponibilità dei posti di lavoro non attrezzati presso le sedi dell'Amministrazione, dandone comunicazione al Fornitore.

Ogni variazione del numero di posti di lavoro attrezzati disponibili presso sedi dell'Amministrazione sarà concordata tra le parti.

Sul sito www.mef.gov.it è disponibile l'organigramma aggiornato del Ministero dell'Economia e delle Finanze e, per ciascun Dipartimento, è disponibile l'elenco delle sedi centrali e periferiche. Le sedi di lavoro delle risorse sui servizi in ambito alla fornitura sono site in Roma, presso le sedi dell'Amministrazione e/o di Sogei e saranno comunicate ad inizio fornitura.

Eventuali spostamenti tra le diverse sedi dell'Amministrazione/Sogei sono a carico del Fornitore. Si segnala, comunque, che potrebbe esserci la necessità di interventi in sedi diverse da quelle inizialmente indicate, che saranno tempestivamente comunicate da Sogei. Sul sito www.sogei.it sono presenti la struttura e l'organigramma della Sogei e le relative sedi di lavoro.

SPESE DI TRASFERITA

Per le sole attività di formazione, è prevista la possibilità di effettuare delle trasferte direttamente presso le sedi e gli uffici delle Amministrazioni relative alla presente fornitura dislocate al di fuori di Roma e, più specificatamente, su territorio regionale/nazionale, in base alle necessità degli interventi/obiettivi di riferimento.

Sono a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi ricompresi nei corrispettivi, le spese di trasferta relative alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale esecuzione di tutte le attività e i servizi oggetto del contratto.

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico

20 di 95



Limitatamente alle attività di formazione, le spese di trasferta, preventivamente autorizzate dall'Amministrazione, saranno rimborsate a piè di lista per un ammontare non superiore a quanto previsto e riportato nella richiesta di offerta (RdO).

I rendiconti dovranno essere redatti con cadenza mensile riguardo ciascuna risorsa e dovranno contenere almeno le seguenti informazioni:

- data e luogo della trasferta;
- spese sostenute articolate per tipologia (di viaggio, di vitto, di alloggio), comprovate dall'originale o dalla copia conforme dei giustificativi di spesa.

La compilazione dei rendiconti e la presentazione degli stessi all'Amministrazione dovranno rispettare le modalità previste dalle vigenti procedure dell'Amministrazione/Sogei e/o successivamente concordate in sede d'inizio attività.

3.4 Obblighi di comunicazione (CTAQ par. 3.2)

Si rimanda al par. 3.2 del CTAQ.



4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

In questo capitolo vengono descritte la composizione e le caratteristiche dei servizi oggetto della fornitura, secondo le specifiche esigenze di contesto organizzativo-tecnologico dell'Amministrazione, riportate nei paragrafi precedenti, e gli obiettivi da raggiungere.

4.1 Servizi applicativi IT (CTAQ cap. 4.1)

4.1.1 Sviluppo e Manutenzione evolutiva (CTAQ cap. 4.1.1)

Descrizione e Requisiti minimi

Il servizio si riferisce alla realizzazione, evoluzione e modifica di un prodotto/sistema/applicazione *software ad hoc* volto a soddisfare le esigenze espresse dall'Amministrazione.

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

- sviluppo di software, che comprende:
 - gli sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi;
 - il rifacimento di sistemi informativi o applicazioni;
- manutenzione evolutiva di software, che comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti. In questa fattispecie è ricompresa la manutenzione migliorativa, ovvero piccoli interventi di breve durata finalizzati ad aumentare la fruibilità dell'applicazione (es. la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa prospettazione dei dati, la modifica di una segnalazione, ecc.). I piccoli interventi possono comportare una variazione, di norma molto limitata, della consistenza della *baseline*. Per tutte le attività afferenti ai servizi realizzativi, il Fornitore dovrà conoscere ed applicare la normativa in ambito di accessibilità nonché le linee guida per l'accessibilità e l'usabilità dei siti *web* di cui all'Appendice 7 - "Linee Guida per l'accessibilità e l'usabilità dei siti web".

Il Fornitore dovrà conoscere ed applicare la metodologia IFPUG 4.3 e la procedura Sogei per la determinazione dell'*effort* progettuale di cui all'Appendice 6 - "Esternalizzazione progetti di sviluppo e manutenzione evolutiva per il Mef-Economia e la Corte dei conti -linee guida per il conteggio function point".

I servizi realizzativi rilasciano prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo, misurata generalmente in **Punti Funzione (PF)**, chiamata anche **baseline** del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione contemporanea di applicazioni/funzioni obsolete, eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate.

Il Fornitore è tenuto a produrre tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la *baseline* come parte integrante del servizio, anche qualora il servizio venisse erogato in giorni persona.



Tutti i nuovi sviluppi devono essere consegnati formalmente sul sistema di riferimento INFAP relativamente ai conteggi "standard (in PF)".

Alcune attività di sviluppo non potranno essere misurate in Punti funzione, quali ad esempio le attività che non modificano la logica applicativa.

Potrà altresì essere richiesta, nel corso della fornitura, l'evoluzione di *Mobile Web Application*, come ad esempio il Libro firma del sistema documentale RED Mobile, volte a fornire servizi/funzionalità attraverso l'utilizzo di dispositivi mobili quali *smartphone* e *tablet*.

Sono pertanto ricompresi applicazioni/servizi/funzioni acceduti da parte del personale dipendente dell'Amministrazione, attualmente solo tramite *intranet*, soggetti a politiche *ad hoc* di gestione della sicurezza e delle informazioni e di autenticazione all'accesso (es. libro firma del sistema documentale EasyFlow DT).

Sono da considerarsi in ambito sia le applicazioni sviluppate in maniera nativa per *device* mobili, sia gli adeguamenti e le ottimizzazioni di applicazioni.

Per tali obiettivi si applicherà la metrica dei GGPP a corpo.

L'elenco dettagliato dei macro-obiettivi di sviluppo previsti alla data è riportato sull'Appendice 4 – "Descrizione applicazioni". Tale elenco non può essere considerato esaustivo ed invariabile, ma potrà subire, esclusivamente su richiesta di Sogei e/o dell'Amministrazione, revisioni nel periodo di validità contrattuale. La descrizione associata agli obiettivi, inoltre, non va intesa in termini vincolanti sul modo in cui avverrà la realizzazione, dipendendo dalla definizione dettagliata dei requisiti utente.

I servizi realizzativi (Sviluppo e MEV) dovranno assicurare il supporto all'avviamento in collaudo, all'avvio in esercizio del software realizzato, nonché all'esecuzione dei test proceduralizzati ed automatizzati. Dovranno essere, dunque, ricomprese senza oneri aggiuntivi nei servizi realizzativi almeno le macro attività elencate di seguito:

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

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono suddivisi in obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare, come descritto al paragrafo "7.2 - Modalità progettuale".

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

L'esecuzione dei servizi di sviluppo deve contemplare, come parte integrante, anche attività di System Integration, cioè le attività finalizzate al corretto funzionamento e rilascio in esercizio delle



varie applicazioni che insistono e interagiscono sia con il Sistema Documentale MEF sia con altre applicazioni del MEF in tutte le loro componenti (sia applicative che sistemistiche), con particolare attenzione all'interezza dei processi presenti.

Dovrà essere considerata nell'ambito del servizio anche la gestione di eventuali fermi applicativi e/o ri-configurazioni applicative e di sistema necessari a garantire l'integrazione e il funzionamento dell'intero sistema.

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

In caso di interventi con impatto sulla configurazione esistente, il Fornitore dovrà produrre uno specifico documento attestante l'assenza di impatti sul corretto funzionamento generale del sistema in relazione ai requisiti di affidabilità, performance e robustezza richiesti.

L'Amministrazione potrà inoltre richiedere al Fornitore la realizzazione di appositi strumenti software per la conversione ed il caricamento di dati documentali basati su piattaforme diverse da Filenet, qualora non disponibili nativamente nella piattaforma documentale di riferimento (Filenet). Tali strumenti rimarranno di proprietà dell'Amministrazione.

Potrà inoltre essere richiesto, laddove si rendesse necessario, lo sviluppo di procedure a supporto delle applicazioni che prendano in esame eventuali riorganizzazioni delle strutture dipartimentali coinvolte, integrazioni di altri sistemi applicativi del MEF, esposizione dei servizi applicativi verso altre applicazioni, erogazione dei servizi anche su dispositivi mobile (per le tecnologie interessate si faccia riferimento all'Appendice 4 – "Descrizione applicazioni" e all'Appendice 1 – "Descrizione dei profili professionali").

Metriche e Dimensionamento

Il Servizio prevede una remunerazione con metrica del FP e una remunerazione a giorni persona.

A1	SV	PROGETTAZIONE E SVILUPPO IN PUNTI FUNZIONE	A1.1	AMBITO #1		
			Gestionale			
#	Codice	Ciclo di Sviluppo	% peso	PF ADD	PF CHG	PF DEL*
A1	SV_CC	Ciclo Completo	0,00%	33.950	0	0
	SV_CR	Ciclo Realizzativo		1.500	0	0

Servizio	#	Codice
	A2	GES_GP

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico

24 di 95



			Progettazione e Sviluppo Gestionale	
Fabbisogno GG/PP			3.211	
#	Codice	Figura Professionale	Mix %	GG/PP
P00	PM_GP	Responsabile di progetto applicativo	5%	160,55
P03	AF_GP	Analista Funzionale	33%	1.059,63
P04	AP_GP	Analista Programmatore	30%	963,30
P06	STP_GP	Specialista di tecnologia/prodotto	6%	192,66
P07	ST_GP	Specialista di tematica	6%	192,66
P08	DEV_GP	Programmatore	20%	642,20

Modalità di erogazione

- FP di tipo ADD per il Ciclo completo,
- FP di tipo ADD ridotto al 50% per il Ciclo realizzativo,
- GG/PP con Mix dedicato.

4.1.2 Manutenzione Adeguativa e Migliorativa (CTAQ cap. 4.1.1)

Descrizione e Requisiti minimi

Il servizio comprende tutte quelle attività volte ad assicurare il costante adeguamento delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

Gli interventi di Manutenzione adeguativa possono essere innescati dalle seguenti esigenze:

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



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

Metriche e Dimensionamento

Servizio			#	Codice
			A5	MD_GP
			Manutenzione Adeguativa	
Fabbisogno GG/PP			2.584	
#	Codice	Figura Professionale	Mix %	GG/PP
P00	PM_GP	Responsabile di progetto applicativo	5%	129,20
P03	AF_GP	Analista Funzionale	30%	775,20
P04	AP_GP	Analista Programmatore	35%	904,40
P06	STP_GP	Specialista di tecnologia/prodotto	5%	129,20
P08	DEV_GP	Programmatore	15%	387,60
P15	SYS_GP	Sistemista	5%	129,20
P16	SP_GP	Specialista di pacchetto	5%	129,20

Modalità di erogazione

- A consumo.

4.1.3 Parametrizzazione e Personalizzazione (CTAQ cap. 4.1.2)

Descrizione e Requisiti minimi

Il servizio consiste nella personalizzazione e nella parametrizzazione di pacchetti software ed in attività volte al riuso, adeguamento, customizzazione ed integrazione del software già disponibile in base agli obiettivi, funzionali o meno, fissati dall'Amministrazione; a tal fine si precisa che possono rientrare nell'ambito del riuso applicazioni già in uso, eventualmente basate su customizzazione di pacchetti (es. Filenet, Firewall xml, Adobe, ecc.) e nuove applicazioni, anche basate su software *open source* che l'Amministrazione dovesse sviluppare o adottare nel corso della fornitura.

Per "riuso di programmi informatici o parti di essi" si intende la possibilità, per una Pubblica Amministrazione, di riutilizzare gratuitamente programmi informatici o parti di essi quando il software è di proprietà di una Pubblica Amministrazione, ovvero sviluppato per conto e a spese di un'altra Amministrazione.

Nel dettaglio, per il servizio in oggetto:

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico

26 di 95



- per parametrizzazione si intende l'utilizzo di funzionalità native, accessibili tramite menù decodificati, in cui è possibile impostare determinati parametri o configurare il funzionamento del programma senza necessità di sviluppo e conoscenza di codice o linguaggi informatici. In questo caso, diventano rilevanti le competenze relative allo specifico pacchetto software presente presso l'Amministrazione;
- la personalizzazione è finalizzata a coprire ulteriori esigenze funzionali non nativamente offerte dalla soluzione con una limitata attività di sviluppo software, come per esempio la predisposizione di interfacce con altri sistemi, la realizzazione di funzionalità non presenti nel pacchetto/sw esistente, nuovi rapporti di stampa, o altro. Per personalizzazione si intende quindi l'attività di sviluppo, tramite l'utilizzo di linguaggi di III e IV generazione, metodi Object Oriented, sviluppi WEB Based, ecc. In questo caso valgono, dunque, i requisiti generali espressi per il servizio realizzativo di sw *ad hoc* e, laddove necessario, integrati dalla conoscenza del pacchetto/sw open source od in riuso al cui contorno devono essere sviluppate le personalizzazioni.

In genere le parametrizzazioni non modificano la baseline del sistema, diversamente dalle personalizzazioni che creano software stabile che deve essere misurato e gestito. Pertanto, salvo diversa indicazione, il Fornitore dovrà fornire tutti gli elementi per la misurazione dell'effort e della baseline secondo la metrica dei Punti Funzione (PF).

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

Tutte le applicazioni oggetto della fornitura si baseranno sulle tecnologie riportate nell'Appendice 4 – “Descrizione applicazioni” o sulle piattaforme e tecnologie riportate nell'Appendice 1 – “Descrizione dei profili professionali”.

Gli obiettivi realizzativi di personalizzazione e parametrizzazione verranno misurati in GGPP a corpo.

Metriche e Dimensionamento

Servizio	#	Codice
	A6	PP_GP
	Parametrizzazione e Personalizzazione	
Fabbisogno GG/PP	638	
% peso	0,00%	

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico

27 di 95



#	Codice	Figura Professionale	Mix %	GG/PP
P00	PM_GP	Responsabile di progetto applicativo	5%	31,90
P03	AF_GP	Analista Funzionale	30%	191,40
P04	AP_GP	Analista Programmatore	30%	191,40
P06	STP_GP	Specialista di tecnologia/prodotto	10%	63,80
P08	DEV_GP	Programmatore	10%	63,80
P16	SP_GP	Specialista di pacchetto	15%	95,70

Modalità di erogazione

- a consumo.

4.1.4 Gestione del Portafoglio Applicativo (CTAQ cap. 4.1.3.1 e 4.1.3.2)

Descrizione e Requisiti minimi

Il servizio di gestione del parco applicativo in ambito alla fornitura comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti per la gestione delle applicazioni e per l'assistenza agli utenti delle applicazioni afferenti al perimetro di gestione.

Si fornisce di seguito la descrizione dei servizi, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi dei servizi.

Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'erogazione dei servizi, l'introduzione di nuove tecnologie e di nuove applicazioni a fronte delle evoluzioni in ambito ICT potrà comportare variazioni, anche significative, del contesto tecnologico di inizio fornitura e si impegna ad erogare i servizi richiesti, adeguando le conoscenze del personale impiegato e/o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguati, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

I prodotti in uso presso l'Amministrazione sono elencati e descritti nell'Appendice 4 – "Descrizione applicazioni". Tali prodotti potranno essere modificati e subire variazioni di release/livello nel corso della fornitura stessa.

Il servizio di gestione applicativi è svolto da risorse professionali del Fornitore ed è orientato all'esercizio delle applicazioni ed all'assistenza degli utenti.

Nei confronti dell'Amministrazione, il ruolo di responsabile del servizio è svolto dal referente Sogei. Per ogni sistema documentale, di protocollo e di conservazione, il Fornitore, in base ai requisiti forniti da Sogei/Amministrazione, dovrà predisporre un team di gestione adeguato e competente in grado di svolgere attività di help-desk di I (assistenza) e II livello (gestione), le cui attività saranno coordinate dal Coordinatore delle attività, denominato Coordinatore del gruppo applicativo, che

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico

28 di 95



dovrà essere presente anche nel team di lavoro, prestando la sua attività a tempo pieno. In caso di assenza, il Coordinatore del gruppo applicativo dovrà indicare una risorsa in sua sostituzione.

⁷ Si fa riferimento agli applicativi e ai sistemi considerati in perimetro rispetto alla presente fornitura.

Si precisa che la qualifica di coordinatore non comporta alcuna variazione alla tariffa di riferimento offerta dall'Impresa per la medesima figura professionale.

Ciascun Coordinatore di gruppo applicativo costituirà l'interfaccia di riferimento verso il referente del servizio di gestione il quale, a sua volta, potrà sottoporre al referente Sogei/Amministrazione eventuali azioni mirate ad ottimizzare il servizio, tra cui, laddove necessario, la sostituzione di figure professionali non adeguate e/o il ridimensionamento appropriato del team.

Sarà cura di Sogei/Amministrazione avallare tali proposte.

In particolare, ogni Coordinatore di gruppo applicativo dovrà:

- garantire, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, la comunicazione e le sinergie aziendali al fine di facilitare la comprensione della problematica e la sua corretta gestione sino alla risoluzione;
- in fase di picchi di attività, monitorare l'ottimale e costante dimensionamento del gruppo di lavoro, al fine di evitare ritardi nella attività o mancato rispetto delle pianificazioni. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- essere sempre allineato con il Referente per i servizi di gestione, al fine di garantire il tempestivo aggiornamento del piano di gestione applicativi;
- monitorare costantemente la pianificazione degli obiettivi di sviluppo e MEV al fine di prevedere, stabilendo un costante colloquio con il responsabile della Committente, i periodi di picco o di particolare criticità, proponendo eventuali azioni correttive (quali ad esempio pianificazioni di attività extra orario lavorativo o il potenziamento momentaneo del gruppo di lavoro, o altro) da concordare sempre con la Sogei;
- recepire le richieste di estensione dell'orario per il proprio gruppo ed organizzare il team dell'orario esteso con le modalità espresse nel paragrafo "4.8 - Orario di erogazione dei servizi";
- mantenere un costante colloquio con il team dell'orario esteso e, qualora richiesto, con le risorse in reperibilità.

Le risorse del Fornitore preposte al servizio di gestione applicativi dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione funzionale e tecnica sulle applicazioni dell'area e lavorare in sinergia con i team dei servizi realizzativi e di supporto, al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso.



Particolare attenzione dovrà essere posta al colloquio con l'utenza. Attività, questa, svolta dal gruppo di help desk (assistenza all'utenza), per poter rispondere efficacemente, tempestivamente e collaborativamente alle richieste provenienti dagli utenti applicativi.

Il servizio può includere il contatto diretto con gli utenti delle applicazioni che potranno rivolgersi direttamente al servizio via telefono e/o via e-mail o altri strumenti di collaborazione e condivisione messi a disposizione dall'Amministrazione/dalla Committente.

Le principali tipologie di attività, da ritenersi non esaustive, che il Fornitore sarà chiamato a gestire sono riconducibili alle seguenti.

Attività di Assistenza all'utenza

- **Gestione delle funzionalità in esercizio:**
 - intercettazione (via email o per telefono) e registrazione dei problemi riscontrati dall'utenza, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di garanzia software e/o di manutenzione correttiva e successiva verifica del buon esito dell'intervento effettuato. A tale proposito, il Fornitore registrerà le informazioni utili alla verifica degli indicatori di qualità del servizio e alla produzione della reportistica prevista dalla documentazione tecnica di gara;
 - verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione applicativi contenente FAQ, modi d'uso, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di gestione (ad esempio manutenzione preventiva, ecc.), in collaborazione con i gruppi di sviluppo che sono responsabili della manualistica utente e di gestione.
- **Assistenza tecnico/funzionale agli utenti:**
 - informazioni e supporto operativo agli utenti nell'utilizzo delle funzioni dei prodotti/sistemi applicativi;
 - preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella a corredo dei sistemi in esercizio (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.).

Attività di Conduzione Applicativa

- **Gestione delle funzionalità in esercizio:**
 - validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni e dei dati esposti negli elaborati del sistema;
 - ripristino base dati (non dipendenti da malfunzionamenti/difetti rientranti nella garanzia e/o nel servizio di manutenzione correttiva);
 - estrazioni di dati attraverso interrogazione diretta della base dati, laddove non previsto da interfaccia applicativa;
 - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
 - gestione della configurazione.



- **Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:**
 - schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
 - verifiche tecniche specifiche su procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati, ecc.;
 - supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio;
- **Gestione Utente:**
 - attività di gestione delle utenze applicative interne/esterne ai sistemi del MEF.
- **Pianificazione funzionale del servizio:**
 - movimentazione giornaliera dei batch, se applicabile;
 - disponibilità del servizio on line;
 - verifica del corretto funzionamento delle applicazioni all'aggiornamento delle configurazioni (introduzione di nuove versioni di software di base anche in via estemporanea e/o transitoria) delle postazioni di lavoro dell'Amministrazione;
 - pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione.
- **Prodotti/servizio:**
 - realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi *ad hoc*, per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere un intervento di realizzazione di un prospetto informativo "usa e getta";
 - produzione di report, statistiche degli accessi, *mock-up*, ecc.;
 - predisposizione di ambienti dimostrativi (es. basi dati, utenze specifiche, etc.).
- **Piccoli interventi:**
 - realizzazione del software, che farà parte stabile del parco applicativo, in condizioni di particolare urgenza e/o con risorse e tempi contenuti (es. la modifica di una transazione o un tabulato per una diversa prospettazione dei dati, modifica di una segnalazione, ecc.). I piccoli interventi possono comportare una variazione, di norma abbastanza limitata, della consistenza della baseline.
- **Collaudo e certificazione**
 - affiancamento al Capo progetto Sogei e al Laboratorio di certificazione dell'Amministrazione⁸ relativamente alle attività di collaudo e di certificazione. Tale attività richiede, da parte del servizio interessato, la preventiva acquisizione di know-how sugli obiettivi in rilascio, organizzata e gestita nell'ambito delle attività di sviluppo.

Inoltre, l'Amministrazione/la Committente potrà richiedere:



- la **schedulazione e la pianificazione della presa in carico di nuove funzionalità** attraverso apposite sessioni di formazione erogate dal gruppo che ha sviluppato il software;
- l'**affiancamento per il trasferimento di know-how** necessario al corretto svolgimento del servizio, consistente nell'erogazione di "training on the job" a terzi individuati dall'Amministrazione, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. All'attivazione verranno concordate le risorse professionali impegnate nell'attività che potranno appartenere anche a diversi servizi. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente a specifiche attività/applicazioni, ecc. Le attività di affiancamento potranno essere svolte su richiesta di Sogei in qualsiasi momento della fornitura.

Per quanto riguarda il Fornitore, è richiesto, all'interno del gruppo di lavoro di gestione e assistenza, un Referente del Servizio di gestione che costituisca unica interfaccia per tutte le problematiche inerenti il servizio stesso, aggregando e valutando i contributi dei diversi Coordinatori delle attività di gestione (coordinatori di gruppo applicativo).

Il Referente costituirà l'interfaccia di riferimento verso il referente della Committente, al fine di ottimizzare il servizio; in particolare dovrà:

- garantire, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva dei malfunzionamenti aperti;
- riferire proattivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team di gestione applicativi e di manutenzione correttiva, gestendo le fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- essere sempre allineato con i responsabili operativi dei gruppi di gestione al fine di garantire il tempestivo aggiornamento del piano di gestione applicativi;
- stabilire un costante colloquio con il responsabile della Committente al fine di pianificare anticipatamente e gestire periodi di picco o di particolare criticità, in particolare in corrispondenza di rilasci di obiettivi critici, proponendo eventuali azioni correttive (ad es. pianificazioni di attività extra orario lavorativo, il potenziamento momentaneo del gruppo di lavoro, etc.) da sottoporre alla validazione della Committente;
- garantire l'attuazione degli obiettivi di gestione applicativi ed il rispetto delle soglie definite per gli indicatori di qualità relativi;
- garantire l'efficacia e l'efficienza delle attività di analisi, determinazione della causa (tecnica, applicativa, sistemistica ecc.) e risoluzione del malfunzionamento.

Entro 1 mese dalla data di avvio del servizio, il Fornitore dovrà rendere disponibile per ciascun coordinatore delle attività di gestione applicativi (coordinatore di gruppo applicativo) almeno uno *smartphone* (completo di SIM aziendale) e un *tablet* per effettuare i test funzionali, di navigazione, usabilità, accessibilità, sicurezza, ecc.



Tali strumenti dovranno essere disponibili per tutta la durata del contratto e per tutte le risorse del gruppo di lavoro, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione.

Il servizio di Gestione applicativi e assistenza all'utenza è erogato in modalità continuativa, attualmente presso le sedi di Sogei e/o dell'Amministrazione. Sarà cura del Fornitore provvedere all'allestimento delle postazioni di lavoro, comprensive di PC dotato del sw necessario per ciascuna risorsa impiegata nel team dedicato ai servizi⁹.

Durante il periodo di presa in carico, l'Amministrazione/Committente comunicherà le esigenze operative relative al servizio di gestione applicativi e assistenza all'utenza ed in particolare all'organizzazione dei gruppi di lavoro, anche in termini di logistica dei servizi stessi.

Nel caso in cui, nel corso della fornitura, l'Amministrazione dovesse modificare lo standard delle postazioni (ad es. differenti dispositivi, S.O., ecc.), Sogei si riserva la possibilità di richiedere l'allineamento delle postazioni dei Fornitori ai nuovi standard indicati dall'Amministrazione.

Metriche e Dimensionamento

			#	Codice
			B1	GA_GP
			Gestione del Portafoglio - Applicativa e Base Dati	
Servizio				
Fabbisogno GG/PP			32.856	
#	Codice	Figura Professionale	Mix %	GG/PP
P03	AF_GP	Analista Funzionale	26%	8.542,56
P04	AP_GP	Analista Programmatore	35%	11.499,60
P06	STP_GP	Specialista di tecnologia/prodotto	5%	1.642,80
P07	ST_GP	Specialista di tematica	5%	1.642,80
P08	DEV_GP	Programmatore	20%	6.571,20
P15	SYS_GP	Sistemista	5%	1.642,80
P16	SP_GP	Specialista di pacchetto	4%	1.314,24



Per le metriche relative a Reperibilità e Extraorario di seguito il dimensionamento e il mix professionale:

Servizio di riferimento (selezionare dal menù a tendina)			Gestione Portafoglio	Gestione Portafoglio
Nome Metrica			Reperibilità	Extraorario
Effort medio unità di lavoro (gg/pp)			1,00	1,00
Fabbisogno (numero di unità di lavoro)			760	408
#	Codice	Figura Professionale	Mix%	Mix%
P03	AF_GP	Analista Funzionale	26%	26%
P04	AP_GP	Analista Programmatore	35%	35%
P06	STP_GP	Specialista di tecnologia/prodotto	5%	5%
P07	ST_GP	Specialista di tematica	5%	5%
P08	DEV_GP	Programmatore	20%	20%
P15	SYS_GP	Sistemista	5%	5%
P16	SP_GP	Specialista di pacchetto	4%	4%

Modalità di erogazione

- A consumo.

4.1.5 Manutenzione Correttiva (CTAQ cap. 4.1.3.3)

Descrizione e Requisiti minimi

Per manutenzione correttiva (MAC) si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti degli applicativi, non in garanzia, affidati in manutenzione al Fornitore.

Il servizio di manutenzione correttiva è innescato da una segnalazione di malfunzionamento totale o parziale di una applicazione sw o di una o più funzionalità.

Il servizio di manutenzione correttiva non si applica né al nuovo software sviluppato né a quello modificato nel corso della fornitura, in quanto queste tipologie sono da intendersi in garanzia per tutta la durata della fornitura e per i 12 mesi finali di sola garanzia.

Per il software *ad hoc*, il servizio di manutenzione correttiva è innescato da servizi di gestione applicativi, attraverso lo strumento BIG (vedi l'Appendice 5 – “Strumenti a supporto della fornitura”). La segnalazione, gestita attraverso BIG, contiene tipicamente le informazioni necessarie alla riproduzione del malfunzionamento, i danni causati alle basi dati nonché la categoria del malfunzionamento.



In caso di indisponibilità del sistema BIG, i referenti Sogei, anche delegando i Coordinatori dei team di gestione, segnaleranno il malfunzionamento secondo le modalità di comunicazione stabilite dal Piano della Qualità.

Nel caso in cui i malfunzionamenti non siano imputabili a difetti presenti nel software applicativo realizzato dal Fornitore stesso, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad es. interruzione del collegamento TP, uso improprio delle funzioni, ecc.), oppure siano riconducibili a software gestito in garanzia dal Fornitore uscente, il servizio di manutenzione correttiva consisterà unicamente nel fornire supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta.

I malfunzionamenti sono da intendersi così classificabili:

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

Sono parte integrante del servizio di manutenzione correttiva le seguenti attività:

- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- attivazione del gruppo di sviluppo per adeguare l'eventuale software in corso di sviluppo/modifica/collauda;
- test in ambiente assimilabile all'ambiente di esercizio della soluzione realizzata;
- in caso di malfunzioni su programmi di interfaccia verso l'esterno, validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- allineamento della documentazione.

Per i pacchetti e/o sw personalizzato o integrato quale, attualmente, FileNet, il servizio di manutenzione correttiva, in caso di malfunzionamenti sulla componente di pacchetto di mercato, è finalizzato a diagnosticare la natura del malfunzionamento distinguendo a seconda che si tratti di:

- a. malfunzionamento interno al codice sorgente del pacchetto di mercato;



b. malfunzionamento interno al software parametrizzato/personalizzato.

Nel caso a., il servizio di gestione è tenuto alla tempestiva apertura della segnalazione sul contratto di manutenzione dello specifico pacchetto ed alla successiva verifica dell'esito dell'intervento effettuato. Le risorse deputate al servizio dovranno dimostrare un'approfondita conoscenza del pacchetto utilizzato dall'Amministrazione, tale da azzerare i rischi di apertura di segnalazioni di malfunzionamento errate ovvero segnalazioni che si risolvono con parametrizzazione del pacchetto.

Nel caso b., vale quanto già indicato la manutenzione correttiva (in garanzia o non in garanzia) sul software *ad hoc*.

Laddove applicabile, il servizio include la validazione tecnica ed il controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi da/per il pacchetto.

Le tempistiche di risoluzione delle diverse categorie di malfunzionamento sono definite in Appendice 3 – "Indicatori di qualità".

Metriche e Dimensionamento

C1	MC				
#	Codice	Periodi di affidamento al servizio	Baseline PF mensile	Durata in mesi	Totale PF
C1	MC_PF	Primo (es. anno, semestre, ecc.) / Intera Fornitura	180.459	12	2.165.508,00

Modalità di erogazione

- A canone.

4.1.6 Supporto Tecnico Specialistico (CTAQ cap. 4.1.4)

Descrizione e Requisiti minimi

I Servizi Tecnico-Specialistici comprendono progetti/attività/studi/attività di natura ICT e di livello specialistico. Generalmente sono attività propedeutiche ovvero integrative ovvero di ausilio ai servizi sia applicativi ed in particolare ai servizi realizzativi al fine di rendere sinergici ed esaustivi tutti i componenti della fornitura. Come per gli altri servizi, l'Amministrazione può individuare attività puntuali – un singolo progetto definito nei contenuti e nei risultati attesi – oppure raccogliere le esigenze di intervento sull'arco temporale della fornitura. Pertanto, in questo ultimo caso, le attiverà di volta in volta attraverso singoli obiettivi o singole attività.

Le attività Tecnico-Specialistiche non devono in nessun caso sovrapporsi alle attività richieste nelle fasi di definizione e analisi dei requisiti nei servizi realizzativi.



L'obiettivo del servizio integrativo specialistico è quello di disporre di competenze verticali – non disponibili presso l'Amministrazione/ Committente – relativamente ad aspetti tecnologici, tematici, organizzativi afferenti alla presente fornitura.

Per queste finalità, il servizio, seppur erogato attraverso l'attivazione di specifici obiettivi/progetti, non deve operare esclusivamente in modalità reattiva rispetto alle richieste dell'Amministrazione/della Committente, ma deve rappresentare un portafoglio di competenze valido, continuo e proattivo, in grado di mettere a disposizione conoscenze specialistiche a supporto dell'individuazione di nuove opportunità di miglioramento.

Pertanto, il Fornitore erogherà il servizio mediante risorse altamente specializzate proponendo, in fase di attivazione dell'obiettivo da parte dell'Amministrazione, propri modelli/template/deliverable consolidati per la specifica esigenza.

A scopo illustrativo e non esaustivo, si riportano sinteticamente i principali ambiti di attività:

1. Know How specialistico e sistemistico

- problem solving di alto livello su tematiche funzionali/amministrative;
- supporto specialistico di tematica focalizzato sugli iter amministrativi e sui relativi vincoli;
- supporto specialistico sul CAD;
- assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso, attivando se necessario gli specialisti del sistema o gli esperti dell'Amministrazione sulla tematica (problem solving di alto livello);
- supporto specialistico al servizio di gestione applicativi per le problematiche di alto livello¹⁰;
- supporto specialistico per la predisposizione di relazioni tecniche di tipo architettonico/infrastrutturale, ecc.;
- supporto specialistico di tematica su materie amministrativo-contabili;
- supporto sistemistico alla gestione delle applicazioni realizzate/modificate dai servizi realizzativi.

2. Attività di analisi

- supporto tematico per la redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato, valutazioni di tipo economico-finanziario di soluzioni tecniche e/o organizzative;
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall'Amministrazione per affrontare specifiche tematiche connesse con l'evoluzione della normativa in tema di gestione dell'informazione¹¹ e di procedimenti amministrativi, attraverso l'attivazione di obiettivi specifici;
- analisi della sicurezza informatica;



- esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo).

3 Redazione documentazione

- creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi di sviluppo o, in generale, ai servizi realizzativi;
- divulgazione delle informazioni, attraverso la predisposizione di pubblicazioni, brochure, bozzetti grafici, template;
- supporto per le fasi di produzione dei report, di interpretazione e analisi dei risultati, di presentazione e discussione degli stessi.

4 Attività di presidio e supporto all'operatività

- supporto sistemistico o di conduzione applicativa di alto livello finalizzata alla gestione delle applicazioni realizzate/modificate dai servizi realizzativi;
- inserimento e/o recupero dati in fase di migrazione applicativa;
- alimentazione delle informazioni e dei documenti nel sistema documentale, anche mediante scansione di documenti cartacei in entrata e relativa protocollazione;
- predisposizione della documentazione a firma dei Capo-dipartimenti e/o Direttori.

Metriche e Dimensionamento

Servizio			#	Codice
			D	SS
			Supporto Tecnico Specialistico	
Fabbisogno GG/PP			1.550	
#	Codice	Figura Professionale	Mix %	GG/PP
P05	STPS_GP	Specialista di tecnologia/prodotto senior	10%	155,00
P06	STP_GP	Specialista di tecnologia/prodotto	30%	465,00
P07	ST_GP	Specialista di tematica	25%	387,50
P15	SYS_GP	Sistemista	10%	155,00
P16	SP_GP	Specialista di pacchetto	20%	310,00
P17	DBA_GP	Data Base Administrator	5%	77,50



Modalità di erogazione

- A consumo.

4.2 Servizi di Supporto (CTAQ cap. 4.2)

Descrizione e Requisiti minimi

I servizi di questo gruppo sono propedeutici o preliminari od integrativi ad uno o più attività richieste all'interno dei servizi applicativi di cui al precedente paragrafo 4.1, e sono finalizzati a garantire che la soluzione applicativa sia la migliore risposta al cambiamento organizzativo e/o di processo od a fornire un determinante contributo tematico specialistico, non presente presso l'Amministrazione stessa.

A tal fine le principali attività generalmente richieste dall'Amministrazioni potrà essere il supporto al disegno e/o Ridisegno dei Processi ovvero Business Process Modeling and Business Process Reengineering, il Demand Management, il supporto tematico scientifico e metodologico.

DISEGNO E/O RIDISEGNO DEI PROCESSI DOCUMENTALI

L'obiettivo di tale servizio è finalizzato ad ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei processi interni, supportati dall'introduzione delle nuove tecnologie per la trattazione, la tracciatura e l'interscambio di documenti e quindi supportare l'Amministrazione nell'attuazione di progetti di Business Process Reengineering (BPR), mediante:

- la definizione del campo di azione della reingegnerizzazione dei processi;
- la rilevazione dei processi, dei documenti e dei dati trattati, in termini di individuazione delle caratteristiche rilevanti ai fini della loro automazione e rappresentazione grafica;
- ridisegno dei processi in ottica BPR;
- supporto nella progettazione e realizzazione di prototipi di processo ed all'esecuzione di "simulazioni";
- individuazione ed analisi delle criticità, degli indicatori di performance, definizione degli ambiti di miglioramento, evidenziazione comparativa dei costi/benefici derivanti dall'intervento di automazione;
- analisi dei processi funzionali e relative proposte di miglioramento;
- supporto di alto livello per attività di Change Management utili per analizzare gli attuali processi in uso e fornire, laddove necessario, indicazioni utili ad un'adeguata standardizzazione e semplificazione;
- Change Management, finalizzato a favorire i cambiamenti organizzativi ed operativi e a diffondere progressivamente una nuova cultura basata sul nuovo modello di funzionalità. In particolare, dovranno essere comprese le attività inerenti tutte le fasi in cui si articola un piano di change



management: pianificazione degli interventi, progettazione del contenuto degli eventi comunicativi, raccolta ed elaborazione dei feedback.

SUPPORTO ALLA DEMATERIALIZZAZIONE

Al fine di gestire la semplificazione dei flussi documentali del MEF, in particolare per il Dipartimento RGS, è previsto un servizio specifico di dematerializzazione della documentazione tramite supporto on-site.

Metriche e Dimensionamento

Servizio			#	Codice
			E	SU_GP
			Supporto	
Fabbisogno GG/PP			608	
#	Codice	Figura Professionale	Mix %	GG/PP
P07	ST_GP	Specialista di tematica	10%	60,80
P19	AOP_GP	Analista di organizzazione e processi	50%	304,00
P24	EOP_GP	Esperto di Organizzazione e Processi	40%	243,20

Servizio di riferimento (selezionare dal menù a tendina)			Supporto
Nome Metrica			Supporto alla dematerializzazione
Effort medio unità di lavoro (gg/pp)			1,00
Fabbisogno (numero di unità di lavoro)			1.776
% peso			0,00%
#	Codice	Figura Professionale	Mix%
P20	ODE_GP	Operatore data entry	100%

Modalità di erogazione

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico



- A consumo.

4.3 Servizi accessori (CTAQ cap. 4.3)

Descrizione e Requisiti minimi

SERVIZIO 1 - SUPPORTO ALLA CLASSIFICAZIONE E ALL'ARCHIVIAZIONE DIGITALE

Nell'ambito del processo di unificazione e razionalizzazione dei sistemi di protocollo e gestione documentale del MEF sarà indispensabile aggiornare non solo gli indici di classificazione, fascicolazione e faldonatura presenti all'interno dei diversi applicativi coinvolti, ma anche realizzare il nuovo sistema di Archivio di Deposito in grado di effettuare operazioni di consultazione e di scarto dei dati e dei documenti elettronici verso l'Archivio Storico.

A tale scopo, la Committente/l'Amministrazione si riserva la possibilità di richiedere, attraverso l'attivazione di singoli obiettivi, il supporto di figure professionali specializzate in attività di classificazione ed archiviazione dei dati e dei documenti elettronici, lavorando, laddove previsto, in sinergia dei gruppi di lavoro presenti su obiettivi attivati sui servizi realizzativi, complementari e accessori.

Il servizio di Supporto alla classificazione e all'archiviazione digitale richiede la disponibilità e l'impiego da parte del Fornitore di risorse qualificate in termini di tecniche, metodologie, standard di tipo archivistico, unitamente a competenze specifiche dell'ambito digitale, correlate ai processi di gestione documentale (es. document e record management) anche mediante piattaforme software, di assessment e di progettazione di tali processi.

Si riporta di seguito, a scopo esemplificativo, l'elenco delle attività previste nell'ambito del servizio:

1. riconoscimento e riordinamento delle unità d'archivio, individuazione e distinzione delle diverse tipologie documentali;
2. definizione e gestione dell'indice di classificazione e dei faldoni necessari alla corretta catalogazione e conservazione dei documenti elettronici all'interno dei sistemi documentali del MEF;
3. supporto ai gruppi di sviluppo e alla Committente/all'Amministrazione nella progettazione del nuovo sistema di Archivio di Deposito del MEF, con particolare riferimento all'implementazione delle procedure di classificazione, gestione e conservazione dei documenti digitali in conformità alle norme vigenti;
4. supporto all'Amministrazione attraverso:
 - la definizione delle regole di conservazione e del relativo piano da integrare nel sistema documentale, unitamente alla definizione di schemi e policy per la classificazione, l'eliminazione o il trasferimento dei documenti digitali all'interno dei sistemi a supporto;
 - la definizione, la revisione e l'aggiornamento degli schemi di classificazione e delle regole di metadattazione dei documenti;
 - l'analisi e la definizione delle procedure e delle regole per la classificazione degli utenti e dei relativi permessi di accesso, modifica, movimentazione delle diverse tipologie documentali;

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico

41 di 95



- il reperimento e la predisposizione in consultazione dei documenti elettronici archiviati da parte di soggetti autorizzati (es. ufficio che ha prodotto il documento, responsabile, cittadino, ecc.);
- la predisposizione di statistiche della documentazione movimentata.
 - 5. supporto all'organizzazione di corsi di formazione, convegni e seminari volti ad informare e formare il personale dell'Amministrazione sulle metodologie e sugli standard di classificazione ed archiviazione dei documenti elettronici e sulle specifiche politiche e procedure implementate presso l'Amministrazione;
 - 6. assistenza informativa tecnico-archivistica verso i gruppi di gestione, al fine di supportarli nelle attività di help desk di primo livello agli utenti applicativi;
 - 7. supporto alla stesura di documentazione in ambito di classificazione e conservazione dei documenti utili/necessari alla redazione ed aggiornamento del:
- Manuale di Gestione, con particolare attenzione alla definizione dei criteri di classificazione ed archiviazione dei documenti;
- Manuale di Conservazione, in tema di identificazione delle tipologie di documenti conservati, valutazione del modello di funzionamento, analisi, valutazione, revisione del processo di conservazione delle informazioni, trattamento dei pacchetti di archiviazione, ecc.
 - 8. studi di fattibilità per la definizione dei nuovi servizi di conservazione ed archiviazione dei documenti digitali;
 - 9. supporto alla raccolta e all'analisi dei requisiti di evoluzione dei sistemi a supporto della gestione documentale e dell'archiviazione.

Tale elenco non è esaustivo e dunque potrà subire variazioni nel corso della fornitura.

SERVIZIO 2 - FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO

I servizi di Formazione e Addestramento hanno l'obiettivo di fornire componenti verticali di competenza a completamento della copertura delle esigenze dell'Amministrazione, garantendo l'efficacia complessiva dell'azione evolutiva oggetto della presente fornitura.

Il servizio dovrà approcciare la tematica in una visione complessiva che combini, in maniera articolata, sia l'attività di addestramento sia l'assistenza all'avvio, intesa come training on the job. Al Fornitore potrà essere richiesta, per una quota parte non superiore al 30% del monte giorni previsto come dimensione massima del servizio e senza ulteriori oneri aggiuntivi, la disponibilità di aule attrezzate adeguatamente per l'addestramento degli utenti. La Committente e l'Amministrazione si riservano la possibilità di usufruire comunque di usufruire di tali strutture. Tali aule dovranno essere dotate in particolare di videoproiettore, connessione internet, impianto audio con microfono, lettore dvd, postazioni personal computer (PdL formazione).

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

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico

42 di 95



Sempre nell'ambito del servizio, potrà essere altresì richiesto al Fornitore, in misura non superiore al 10% del monte giorni previsto come dimensione massima del servizio e senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, di effettuare formazione direttamente presso le sedi dell'Amministrazione dislocate geograficamente sul territorio italiano e, in particolare, presso le diverse AOO delle RTS della Ragioneria.

Nel servizio dovranno essere ricomprese le attività inerenti tutte le fasi in cui si articola un intervento formativo:

- progettazione del contenuto informativo e predisposizione dei materiali didattici;
- predisposizione dell'ambiente di riferimento, incluse le postazioni pc;
- predisposizione e distribuzione del materiale (anche di tipo multimediale) che si renderà necessario per la formazione e/o la diffusione dei sistemi e delle metodologie sottese e le relative verifiche di apprendimento e dei questionari relativi alla valutazione del corso e del docente da parte dei discenti;
- predisposizione/verifica/configurazione delle PdL formazione;
- erogazione della formazione e raccolta delle valutazioni relative al corso e ai docenti;
- elaborazione ed analisi dei feedback.

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

L'attività di addestramento potrà prevedere, ove necessario, un percorso formativo "*blended*" che preveda l'utilizzo integrato di diversi formati e tipologie didattiche.

In base a specifiche esigenze connesse a ragioni di efficienza e/o di economicità, potrà infatti essere richiesto che nel servizio venga previsto, ad integrazione o in alternativa alla docenza tradizionale in aula - che costituisce comunque la modalità principale di erogazione del servizio stesso - l'utilizzo di strumenti di formazione a distanza (es. tramite l'infrastruttura di E-learning della Ragioneria Generale dello Stato) e di autoapprendimento, nonché metodi di addestramento per utenti che, a loro volta, addestreranno altri utenti del loro ufficio (tutor).

In base quindi alla definizione dei percorsi formativi, la formazione a distanza potrà essere erogata in modalità sincrona, dove il docente e i discenti comunicano da luoghi diversi ma contemporaneamente (ad es. utilizzando gli strumenti di aula virtuale o seminario web) e/o asincrona, in cui i contenuti vengono fruiti in momenti diversi dai diversi allievi e senza la contemporanea presenza di un docente. In questa modalità i contenuti possono essere erogati tramite strumenti di tipo *Web Based Training* (WBT) che permettono all'allievo di definire tempi, luoghi e modalità di fruizione della formazione con la massima flessibilità (*Self-Pace E-Learning*).

I moduli WBT, che tratteranno tematiche specifiche dell'area documentale, di protocollo e di conservazione, dovranno essere di tipo 'interattivo' e, ove richiesto, dovranno essere costruiti nel



rispetto dei più affermati standard internazionali quali SCORM ed AICC tali da essere compatibili con le piattaforme di e-learning più diffuse.

La predisposizione dei moduli formativi sarà remunerata in GG/PP.

Le modalità di erogazione della formazione dovranno tenere conto della necessità di formazione di personale disabile, di cui l'effettivo bisogno verrà concordato in corso d'opera.

I WBT sviluppati dovranno avere le seguenti caratteristiche tecniche:

- suddivisione in 'pillole formative' le cui dimensioni, in termini di KB, dovranno essere tali da rendere più fluida possibile la fruizione dalle postazioni client;
- fruizione tramite browser standard di mercato e tramite dispositivi mobili;
- conformità agli standard SCORM 1.2 e/o 1.3 secondo l'esigenza del singolo WBT se richiesto da Sogei per il singolo WBT;
- compatibilità con le attuali configurazioni hardware e software dei sistemi in dotazione alla RGS;
- risoluzione richiesta a video da concordare secondo l'esigenza del singolo WBT.

I moduli WBT dovranno essere strutturati al loro interno in unità didattiche che forniscano un insieme di informazioni consistenti, finalizzate alla acquisizione di competenze per realizzare uno o più compiti di un ruolo professionale, trasferibili all'interno di un altro corso o intervento formativo su richiesta di Sogei.

Ciascun WBT prodotto dovrà essere installato a cura del Fornitore nella infrastruttura preposta all'erogazione dell'attività formativa.

I criteri di progettazione dell'interfaccia di ogni unità didattica dovranno rispecchiare i requisiti di usabilità, fornendo funzionalità veicolate in modo tale da rendere semplice e chiara la loro identificazione ed il loro impiego.

A tale scopo, per ciascun WBT sviluppato, saranno precisati, in fase di definizione dell'obiettivo, i requisiti di usabilità in base ai criteri di seguito elencati.

Usabilità dei moduli formativi

L'usabilità implica che il WBT sia facilmente navigabile e strutturato in modo tale da permettere all'utente di reperire facilmente le informazioni richieste. Ad esempio, la struttura deve prevedere una barra di navigazione, ripetuta in tutte le pagine interne del corso, e una intestazione in cui evidenziare le principali voci di riferimento e facilitare la ricerca.

I meccanismi di navigazione delle singole unità (avanti, indietro, numero di pagina, accesso ai servizi, segnalibro, accesso agli approfondimenti, accesso alle altre unità didattiche, accesso alle prove di verifica apprendimento, mappa del percorso) dovranno essere dotate di un elemento testuale e di un elemento grafico che ne descrivano compiutamente la funzionalità. La loro presenza nella schermata dovrà essere permanente e non a scomparsa onde permetterne un immediato utilizzo.



Il contenuto della singola unità dovrà essere indicativamente contenuta all'interno di una schermata, evitando effetti di scrolling verticale e/o orizzontale, onde permettere all'utente di individuare immediatamente ed a colpo d'occhio tutte le informazioni in essa contenute.

Ogni Unità didattica dovrà avere, al suo interno, le seguenti sezioni programmate:

1. una **sezione Header** contenente un titolo con l'indicazione dell'argomento dell'unità didattica, un sommario contenente una maggiore esplicitazione di quanto contenuto nel titolo, nonché l'indicazione dei discenti destinatari dell'unità didattica, una sezione contenente la descrizione degli scopi che la componente didattica propone dal punto di vista delle istanze dell'intervento formativo ed una sezione contenente l'indicazione degli scopi della componente didattica dal punto di vista del discente;
2. una **sezione Contenuti** che possa promuovere l'apprendimento attraverso la partecipazione attiva e diretta degli utenti a situazioni ed eventi formativi appositamente programmati attraverso:
 - una parte teorica, utilizzata come momento iniziale della micro unità, per consentire all'utente l'acquisizione delle conoscenze e delle abilità oggetto del processo di insegnamento/apprendimento;
 - simulazioni addestrative, che consentono all'utente di seguire il corretto utilizzo della procedura per approfondire l'apprendimento pratico;
 - esercitazioni pratiche, in cui l'utente effettua attività simili a quelle svolte nel normale utilizzo della procedura per consolidare l'apprendimento.
 - nelle esercitazioni il sistema dovrà essere in grado di fornire una assistenza contestualizzata ed un sistema di feedback a più livelli che preveda indicazioni specifiche sempre più accurate per aiutare il discente nella segnalazione della risposta corretta.
 - le esercitazioni, ove richieste, dovranno prevedere l'operatività diretta per l'utente in simulazioni d'ambiente che riproducano il più fedelmente possibile la reale operatività;
3. una **sezione Test** per una verifica puntuale dell'apprendimento degli obiettivi dichiarati in sezione header, attraverso un questionario composto da items del tipo:
 - vero/falso;
 - quesito diretto;
 - ad associazione o di corrispondenza;
 - a scelta multipla.



L'attività di addestramento dei sistemi dovrà essere erogata dal Fornitore nel periodo contrattuale in maniera non continuativa, pianificata concordemente ai piani di rilascio delle funzionalità dei sistemi presso gli uffici, e potrà avvenire anche presso le sedi periferiche dell'Amministrazione.

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

Il Fornitore, per ogni corso erogato, dovrà predisporre un questionario di valutazione (gradimento) che dovrà essere sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione e della Committente. La rilevazione dovrà essere a cura del Fornitore e dovrà essere svolta alla fine di ogni edizione di corso; i risultati dovranno essere resi fruibili attraverso appositi strumenti.

Il Fornitore dovrà inoltre svolgere le attività necessarie all'aggiornamento dei contenuti dei corsi pubblicati sul sito intranet della formazione del MEF.

Metriche e Dimensionamento

Nome Servizio	Formazione	Supporto alla Classificazione e all'Archiviazione Digitale
Nome Metrica	GG/PP	GG/PP
Fabbisogno (numero di unità di lavoro)	950	660

Modalità di erogazione

- A consumo.

4.4 Garanzia (CTAQ par. 4.4.)

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

Ne discende che eventuali anomalie, difettosità residua non intercettata durante le fasi di test del fornitore e di collaudo dell'ente, riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate durante l'intera fornitura devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Fornitore. Pertanto, l'impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei



difetti nei tempi indicati dall'indicatore TROI (o come indicato dall'Amministrazione in Appalto Specifico o migliorato dal Fornitore in Offerta Tecnica di AS).

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo.

Per tutto il software rilasciato il Fornitore deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e più in generale usabilità.

Pertanto, deve essere garantita, come parte integrante dei servizi realizzativi, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati / flussi dati deteriorati come ripercussione dei difetti;
- la documentazione a corredo al software.

La garanzia opera:

- per tutto il periodo di erogazione dei servizi relativamente a tutto il sw collaudato (o forma equivalente) in tale periodo (esempio: *nel caso di un AS di 60 mesi di cui gli ultimi 12 di garanzia sul sw dell'ultimo anno, tutto il software realizzato/modificato dal fornitore dal 1° al 48° mese, sarà in garanzia per tutti i 48 mesi*);
- per una durata massima di ulteriori dodici mesi successivi per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente) nel corso dei dodici mesi precedenti; tale durata viene fissata dall'Amministrazione in funzione della durata dell'AS con un criterio di ragionevolezza e proporzionalità rispetto all'ammontare degli sviluppi effettuati, alla qualità del software ed alla loro criticità (*nell'esempio sopra riportato, il software rilasciato/modificato dal 37° al 48° mese sarà in garanzia per 12 mesi, dal 49° al 60° mese*).

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

In Appalto Specifico l'Amministrazione potrà motivatamente ridurre questi requisiti in funzione della tipologia, della dimensione e della durata dei servizi da erogare nonché della propria organizzazione e delle conseguenti modalità di erogazione richieste.



5. REQUISITI E COMPETENZE GENERALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

5.1 *Requisiti minimi dei servizi realizzativi (CTAQ 5.1)*

Tutti i prodotti software sviluppati o modificati dal fornitore dovranno soddisfare i seguenti requisiti minimi.

Quindi la progettazione e scrittura del codice dovrà incorporare i requisiti minimi di accessibilità e le caratteristiche minime di qualità del software, in modo nativo. Le risorse professionali, con il supporto di metodologie e di strumenti, devono essere addestrati allo sviluppo di software di qualità.

L'Amministrazione declinerà, preciserà ed integrerà tali requisiti in funzione delle caratteristiche e delle modalità organizzative dell'AS, fermo restando che questi requisiti non comportano oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Trattandosi di enti pubblici, con finalità di pubblico servizio, il fornitore deve rispettare la normativa sull'accessibilità da parte dei soggetti disabili, pena la nullità del contratto.

- **COMPATIBILITA'**

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

- **DOCUMENTAZIONE DEL SOFTWARE (PROGETTUALE, BASI DATI, GESTIONE APPLICATIVA)**

Il software realizzato/modificato dovrà essere documentato secondo gli standard dell'Amministrazione o in assenza secondo gli standard e best practices offerti dal fornitore. Il livello di documentazione, in ogni caso, deve permettere l'efficiente ed efficace presa in carico del progetto e/o dei sistemi in esercizio da parte dell'Amministrazione o da terzi da essa delegati nonché la rapida e affidabile diagnosi dei malfunzionamenti rilevati sul software.

Le modalità dipenderanno dal grado di criticità del software, dal modello di produzione adottato, dalle finalità e tipologie del sw stesso e degli utenti.

Non può essere rilasciato software non sufficientemente documentato. La qualità della documentazione dovrà essere dichiarata dal fornitore sia in fase di attivazione dell'obiettivo e/o del servizio sia in fase di rilascio in collaudo.

- **QUALITA' DEL SOFTWARE**

Il Fornitore deve assicurare la qualità del software rilasciato o modificato in aderenza alla ISO IEC 25010 e successivi aggiornamenti, con particolare attenzione alle soglie ottimali (in funzione delle caratteristiche tecniche) richieste dagli specifici interventi previsti in Appalto Specifico.



Il Fornitore dovrà certificare l'esecuzione delle misurazioni ed il superamento delle soglie di qualità per le caratteristiche/sottocaratteristiche previste dal modello ISO 25010, partendo dalle misurazioni CISQ delle caratteristiche di qualità ed assicurando l'assenza di non conformità.

In caso di manutenzione evolutiva, il fornitore dovrà effettuare un assessment qualitativo del software e si impegna a migliorare il livello di qualità di partenza. In caso di peggioramento anche solo di una sola misurazione del software, il software non sarà accettabile.

PREDISPOSIZIONE e SUPPORTO in AMBIENTE DI COLLAUDO

Per ciascun progetto/obiettivo realizzativo di sw il Fornitore, senza oneri aggiuntivi, dovrà **supportare le strutture tecniche dell'Amministrazione nella predisposizione dell'ambiente di collaudo** (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.) e alla predisposizione degli script per il testing proceduralizzato o automatico secondo quanto richiesto in AS.

Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di Lavoro dell'obiettivo.

La fase di realizzazione (o equivalente) si intende chiusa solo quando le attività di verifica hanno dato esito positivo dei suddetti test.

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto alle attività di collaudo.

In particolare il fornitore dovrà garantire la presenza on site nei tempi che saranno indicati in AS (in genere entro 1 giorno lavorativo) per garantire il passaggio di conoscenza sulle funzionalità rilasciate, il supporto all'esecuzione dei test proceduralizzati od automatici ed altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo e richieste dall'Amministrazione per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio.

- **SUPPORTO ALLA CONSEGNA IN GESTIONE**

L'obiettivo realizzativo comprende il **supporto alla consegna in gestione** del software realizzato al fine di assicurare un appropriato passaggio di consegne ai Servizi di Gestione.

- **SUPPORTO PASSAGGIO IN ESERCIZIO**

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto ai gruppi di gestione e alle strutture dell'Amministrazione finalizzato alla predisposizione dell'ambiente di esercizio. Si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo.

- **SUPPORTO SISTEMISTICO**

L'obiettivo realizzativo comprende il **supporto sistemistico** al fine di assicurare, in particolare:

- l'assistenza ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, del mascheramento dei dati, ecc..



- **VERIFICA E VALIDAZIONE SOFTWARE**

Tutto il software rilasciato o modificato deve essere stato sottoposto a processi di verifica e validazione al fine di assicurare la minor difettosità raggiungibile e ridurre anomalie e malfunzionamenti in esercizio.

Il Fornitore è tenuto alla progettazione dei test (test di modulo, di funzione, di integrazione o di sistema, di prestazione, di sicurezza applicativa, di compatibilità, di usabilità, di accessibilità, di stress o di carico del sistema, ecc.), al monitoraggio del grado di copertura degli stessi, alla verifica della completezza e della rispondenza dei test ai requisiti, al controllo- esecuzione e memorizzare i risultati: dovrà fornire tutti i report per le necessarie verifiche dell'Amministrazione e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

A tal fine Il Fornitore dovrà disporre di un prodotto di **test management** con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (**test proceduralizzato**).

Il prodotto dovrà garantire la possibilità di integrarsi completamente con il prodotto di test management eventualmente adottato dall'Amministrazione e dichiarato in AS.

Per ogni Obiettivo realizzativo la predisposizione e l'esecuzione di un piano di test esaustivo sotto tutti gli aspetti funzionali e non funzionali potrà essere richiesta come obbligo contrattuale, senza oneri aggiuntivi.

5.2 Competenze Funzionali, metodologiche, applicative e tecnologiche (CTAQ 5.1)

I fornitori partecipanti all'AQ devono garantire competenze di natura funzionale, metodologica e tecnologica, tali da poter affrontare le eventuali problematiche e proporre, realizzare e gestire le relative soluzioni nei contesti specifici delle Amministrazioni.

Competenze funzionali e tematiche

Le competenze funzionali e tematiche che il fornitore deve rendere disponibili per i servizi oggetto della presente iniziativa sono, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Conoscenza approfondita del contesto e delle tematiche inerenti la PA;
- Conoscenza delle normative di riferimento della PA (Codice degli appalti pubblici, Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), ecc);
- Conoscenza degli ambienti e degli strumenti per la gestione dei procedimenti amministrativi nella PA;
- Capacità di comprendere, analizzare e rappresentare le esigenze ed i requisiti funzionali e di business delle Amministrazioni della PA;
- Conoscenza delle tecniche di analisi organizzativa, business process re-engineering (di seguito BPR), demand management e change management;
- Conoscenza approfondita delle tecniche di assessment dei sistemi informativi, dal punto di vista funzionale, architetturale, qualitativo;
- Capacità di dimensionare il budget, il perimetro e l'ambito di iniziative progettuali informatiche di piccole, medie e grandi dimensioni;
- Conoscenza approfondita delle tecniche di project management e risk management.



Competenze metodologiche

Al fornitore si richiedono competenze in merito a metodologie, tecniche, strumenti, standard e linee guida relativi alle modalità di erogazione di tutti i servizi oggetto della fornitura, come descritto in dettaglio nel seguito.

Le competenze metodologiche offerte e proposte dal fornitore devono essere coerenti e riconducibili alle principali metodologie, quali a titolo indicativo e non esaustivo:

- ISO 9000 che raggruppa le norme che definiscono i requisiti per la realizzazione, in un organizzazione, di un sistema di gestione di qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente;
- ISO 25010, e successive, il modello di qualità del software e dei dati ed indicatori, linee guida per la relativa misurazione;
- Approcci metodologici adottabili per il project management che includono gli approcci agili, interattivi, incrementali e basati sulla successione di fasi predefinite (quali ad esempio: PMI, PRINCE2, IPMA COBIT, CMMI, ITIL, RUP, Agile, Devops);
- Approccio metodologico per la realizzazione e gestione di sistemi informatici complessi ed integrati;
- Approccio metodologico per l'analisi, il disegno e la programmazione ad oggetti (OOA) e per servizi (SOA)
- Metodologie specifiche e verticali del prodotto e/o piattaforma e/o soluzione tecnologica e/o pacchetto applicativo;
- IFPUG: metodo di misurazione della dimensione funzionale del software.

5.3 Competenze applicative (CTAQ 5.2)

Le competenze informatiche hanno una duplice valenza che combina la conoscenza degli ambiti funzionali, delle aree e delle tematiche delle Amministrazioni, con la capacità tecnica di realizzare ed implementare le soluzioni applicative di mercato o verticali o ad hoc secondo gli standard di personalizzazione e sviluppo e secondo quanto indicato dalla Amministrazione contraente.

Le principali competenze informatiche che il fornitore deve mettere in campo sono, a titolo indicativo e non esaustivo:

- individuare e rappresentare le soluzioni applicative maggiormente rispondenti alle esigenze ed ai requisiti della PA;
- disegnare e progettare l'architettura funzionale, applicativa e tecnologica;
- Competenza sull'intero ciclo di vita del software, dal disegno, alla realizzazione, test, integrazione, diffusione e conduzione in esercizio;
- Competenza specifica delle tecniche di parametrizzazione di sistemi;
- effettuare manutenzione evolutiva, correttiva, adeguativa su sistemi;
- Competenza specifica delle tecniche di realizzazione di procedure e programmi utilizzando il



linguaggio di programmazione nativo dell'applicazione indicata e valutando correttamente gli impatti sui programmi già in uso;

- Conoscenza dei linguaggi ed ambienti di programmazione;
- Competenze specifiche sugli strumenti di test management;
- Capacità di formare gli utenti al corretto utilizzo dei sistemi.

5.4 Competenze tecnologiche (CTAQ 5.3)

Le principali competenze tecnologiche richieste al fornitore sono di seguito elencate, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Conoscenza avanzata dei principali sistemi operativi;
- Conoscenza di Web server;
- Conoscenza avanzata di tecniche di progettazione e di dimensionamento dei DBMS;
- Conoscenza avanzata di DBMS relazionali e non;
- Conoscenza dei sistemi operativi "mobile";
- Conoscenza dei sistemi di Identity and access management system;
- Conoscenza dei protocolli di Comunicazione e navigatori Web;
- Conoscenza dei sistemi di CMS e ECM;
- Conoscenza dei sistemi Documentali;
- Conoscenza dei sistemi di Business Intelligence e processi ETL;
- Conoscenza dei Sistemi di CRM;
- Conoscenza dei motori di ricerca standard e semantici;
- Conoscenza dei prodotti per analisi e statistiche;
- Conoscenza delle tecnologie di Comunicazione unificata e collaborazione on-premise e in cloud;
- Tecnologie di virtualizzazione;
- Piattaforme ed architetture Big Data.

Ogni Appalto Specifico indicherà le specifiche tecnologie utilizzate o da utilizzare e contestualizzerà le competenze, conoscenze, certificazioni, ecc., delle figure professionali necessarie all'erogazione dei servizi rispetto al modello minimo generale esposto nell'appendice 1 "profili professionali".

6. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA

Per quanto non espressamente previsto nel Capitolo 4 del presente Capitolato di Appalto Specifico, si fa riferimento al Capitolo 6 del CTAQ.



7. REQUISITI GENERALI PER TUTTI GLI APPALTI SPECIFICI (CTAQ CAP.7)

7.1 Obblighi del fornitore

- Per ciascun AS il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di qualità di servizio a partire dalla data di inizio attività e garantire l'efficacia dei servizi dall'avvio della fornitura.
- Il Fornitore deve inoltre garantire che ogni dimensionamento dei servizi sia rispondente all'effettivo effort impiegato ed impiegabile: sopravvalutazioni, conteggi di attività non eseguite o non necessarie od in garanzia determinano un danno erariale e comportano la risoluzione immediata ed in danno dell'AS. Il fornitore dovrà impiegare personale qualificato nel dimensionamento delle attività applicative, porre in essere procedure e meccanismi di controllo per garantire la trasparenza ed l'onestà dell'impresa.

7.2 Attività Propedeutiche all'erogazione dei servizi

In considerazione dell'articolazione, della complessità e delle esigenze di qualità della presente fornitura, il Fornitore aggiudicatario nel periodo di affiancamento iniziale dovrà acquisire il know-how relativo al contesto tecnologico ed applicativo, nonché quello di processo ed organizzativo necessario all'erogazione della fornitura secondo quanto richiesto dall'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà inoltre predisporre gli ambienti tecnologici e/o gli strumenti operativi e di supporto, organizzare gli strumenti, le risorse, i processi necessari per l'erogazione della fornitura, documentandoli nel Piano della Qualità Generale e nel Piano di Lavoro Generale.

Tutte le spese e gli oneri del Fornitore, relativi alle attività propedeutiche alla erogazione dei servizi oggetto del presente documento, sono da intendersi ricomprese e compensate nel corrispettivo complessivo della fornitura.

Pianificazione iniziale

Il Fornitore dovrà consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nel presente capitolato, i seguenti piani:

- Piano della Qualità Generale;
- Piano di Subentro;
- Piano di Lavoro Generale.

Acquisizione know-how

Il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte, attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di inizio attività. Per garantire l'efficacia dei servizi fin dall'avvio della fornitura, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard e linee guida di Sogei che nel corso della fornitura saranno utilizzati.



Il periodo di affiancamento iniziale è stimato in un massimo di due mesi, da definire nel piano di subentro anche in funzione di eventuale know-how già disponibile da parte dell'aggiudicatario. Il Fornitore acquisirà la documentazione delle applicazioni, affiancherà nell'operatività quotidiana dei servizi di gestione la Committente e/o il Fornitore uscente, potrà organizzare delle sessioni di approfondimento con la Committente/Amministrazione o col personale da essa delegato.

Durante le attività di training on the job e sino alla data di inizio attività definita contrattualmente, la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con la Committente/Amministrazione, la quale garantirà la presenza di personale esperto interno o di terzi da essa designati.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore aggiudicatario non percepirà alcun corrispettivo.

Presentazione CV

Il Fornitore garantisce che, fin dalla fase di presa in carico dei servizi e in caso di integrazioni e/o sostituzioni, tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura saranno conformi ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato e ai profili indicati nell'Appendice 1 – "Descrizione dei profili professionali".

A tal fine il Fornitore, nel Piano di Lavoro Generale, dovrà indicare le risorse professionali proposte per l'attivazione dei servizi della fornitura e di tutte le attività propedeutiche alla presa in carico dei servizi, anche in funzione delle indicazioni di Sogei.

Al piano di lavoro il Fornitore alleggerà i CV – in formato Europass - delle risorse proposte, per l'approvazione generale del piano e la valutazione specifica del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura.

Il Fornitore dovrà presentare almeno due CV per ogni figura professionale richiesta da impiegare in ciascun servizio erogato in GGPP e, eventualmente, ulteriori due CV per ciascuna figura indicata da Sogei o proposta dal Fornitore.

Per l'accettazione del personale proposto, la Committente/Amministrazione si riserva la possibilità di procedere a colloqui di approfondimento, per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV. La risorsa dovrà essere disponibile al colloquio *entro 3 giorni lavorativi* dalla richiesta.

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

I succitati termini, unitamente a quanto previsto dall'art. 18 dello schema di contratto, devono essere considerati come scadenze contrattuali e dunque presidiati dagli indicatori di cui all'Appendice 3 – "Indicatori di qualità".

Di seguito, in forma tabellare, vengono sintetizzati i vincoli temporali previsti per la consegna dei CV ed i tempi di attivazione delle risorse impiegate.



Vincoli temporali			
Attività	Evento	Giorni	Note
Consegna del CV a Sogei	Stipula	5 giorni lavorativi	Allegato al Piano di Lavoro Generale
Colloquio	Richiesta di colloquio	3 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione dell'esito positivo del colloquio	5 giorni lavorativi	In funzione degli specifici piani approvati
Consegna CV a valle di una valutazione di non idoneità sul primo CV presentato	Valutazione di non idoneità sul primo CV presentato	5 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni lavorativi	In funzione degli specifici piani approvati

Conteggio baseline iniziale

Nei casi di servizi che richiedono la presa in carico di applicazioni stimate in Punti Funzione – siano essi realizzativi di software o di manutenzione correttiva - il Fornitore dovrà, all'inizio della fornitura, operare il conteggio della baseline iniziale in Punti Funzione (PF). Eventuali difformità rilevate dal Fornitore rispetto alla baseline dichiarate dalla Committente/Amministrazione, dovranno essere approvate dalla Committente prima dell'attivazione del servizio.

Attivazione Test Factory

La Test Factory del Fornitore dovrà essere operativa all'avvio della fornitura: la Committente verificherà la rispondenza a tutti i requisiti espressi e alle eventuali condizioni migliorative offerte dal Fornitore, ivi inclusi i requisiti dimensionali, architetture e funzionali.

Entro 3 mesi dall'avvio della Fornitura, Sogei comunicherà al Fornitore se installare la propria Test Factory presso la sede dell'Amministrazione o della Committente: L'Amministrazione/Sogei metterà a disposizione i locali e le infrastrutture hardware (pc, accesso alla rete, ecc.) e il Fornitore



avrà 1 mese di tempo dall'avvenuta comunicazione per installare la propria Test Factory presso la sede dell'Amministrazione/Sogei indicata.

Successivamente, all'attivazione del primo obiettivo di tipo progettuale, il Fornitore dovrà rendere disponibili alla Committente tutte le informazioni contenute negli strumenti di test management, tramite accesso web, permettendo in questo modo al personale Sogei e/o dell'Amministrazione di verificare lo stato d'avanzamento del progetto.

L'accesso alle informazioni suddette deve essere garantito per ogni obiettivo durante tutto il suo ciclo di vita e il non rispetto delle scadenze e dei requisiti richiesti costituirà inadempimento contrattuale e non permetterà l'attivazione dei servizi realizzativi.

Mappa funzionale

Entro 6 mesi dall'avvio delle attività il Fornitore dovrà consegnare una mappa funzionale dei sistemi e delle applicazioni oggetto della fornitura.

In particolare, le informazioni che dovranno essere convogliate nella mappa funzionale riguardano:

- denominazione e descrizione del sistema;
- macro-funzionalità presenti;
- modalità di interazione con altri applicativi (es. tramite esposizione di servizi/procedure, utilizzo di servizi/procedure, etc.);
- dati/funzioni/servizi in comune con altri sistemi del MEF;
- punti di attenzione su eventuali problematiche di rilievo riscontrate nel corso dell'esercizio applicativo;
- eventuali azioni da intraprendere per ottimizzare/re-ingegnerizzare parti di processo/servizi esistenti.

Tale mappa dovrà essere corredata dalla proposta, da parte del Fornitore, di possibili migliorie/reingegnerizzazioni da attuare nel contesto applicativo della Fornitura. Con cadenza semestrale tale mappa dovrà essere aggiornata ed il piano delle migliorie/reingegnerizzazioni illustrato da un referente del Fornitore alla Committente.

La mancata consegna della mappa funzionale ed il suo mancato aggiornamento comportano l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

7.3 Requisiti Organizzativi

Nel Contratto è indicato il Responsabile del Servizio che dovrà rispondere della corretta esecuzione degli adempimenti di AQ

Il Fornitore dovrà designare il Responsabile del Servizio di AS denominato anche Responsabile unico delle attività contrattuali.

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico

56 di 95



Il Responsabile unico delle attività contrattuali, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, dovrà:

- farsi carico della gestione del personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio. L'organizzazione del Fornitore dovrà essere tale da garantire l'autonomia delle proprie risorse dall'Amministrazione e pertanto, in caso di attivazione di servizi continuativi o che richiedono un presidio, sarà responsabilità del Fornitore proporre ed aggiornare i piani di presenza e di eventuale turnazione in funzione dello specifico piano di lavoro (copertura in caso di picchi di lavoro, ferie, reperibilità, extraorario, ecc.);
- riferire all'Amministrazione (in funzione delle specifiche competenze) su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dei servizi quali, ad esempio, la corretta misurazione, la pianificazione e la consuntivazione degli Obiettivi, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test, ecc.;
- assicurare un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nello sviluppo e quelle impiegate negli altri servizi quali la gestione per la fase di avviamento in esercizio delle applicazioni/obiettivi, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

Il Responsabile Unico delle attività Contrattuali, coadiuvato dagli ulteriori referenti di cui sopra, dovrà inoltre riferire alla Committente su ogni tematica contrattuale, tra cui, ad esempio:

- predisposizioni e variazioni del Piano di Lavoro Generale della fornitura e dei piani di gestione applicativi;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo del portale DePF Sogei (cfr. Appendice 5 – “Strumenti a supporto della fornitura”);
- rispetto dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- verifica dei risultati sugli indicatori di qualità ed indici di prestazione;
- verifica dell'effettivo mix utilizzato per i differenti obiettivi/servizi;
- eventuali azioni correttive a fronte dei risultati dei questionari effettuati per verificare il grado di soddisfazione del committente (cfr. Appendice 3 – “Indicatori di qualità”).

Rispetto alle attività svolte in modalità progettuale, si intende sottolineare il ruolo fondamentale dei **capi progetto** che il Fornitore intende impiegare.

Il capo progetto dovrà riferire alla Committente, in funzione delle specifiche competenze, su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad es., la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza anche svolti in autonomia, le attività di valutazione e contenimento dei rischi.



In particolare, indipendentemente dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, i capi progetto e i coordinatori del servizio di gestione applicativi dovranno garantire e stimolare le sinergie tra le risorse impiegate nello sviluppo e quelle impiegate nella gestione per la fase di avviamento in esercizio delle applicazioni/obiettivi, al fine di garantire la continuità e l'efficace presidio dell'operatività.

Il Fornitore dovrà inoltre indicare degli specifici referenti, di seguito descritti, che dovranno costituire l'interfaccia unica verso la Committente per le problematiche inerenti i servizi in ambito. Si precisa che una stessa persona non potrà ricoprire il ruolo di referente per ambiti diversi, né partecipare ad altro titolo a gruppi di lavoro su singoli obiettivi, salvo eccezioni richieste dalla Committente.

In particolare, sono richiesti:

1. Referente per i servizi realizzativi (sviluppo, MEV e MAD)

- dovrà interfacciare i capi progetto Sogei nella fase di raccolta e revisione dei requisiti utente ed in tutte le fasi della progettazione e realizzazione, recepire osservazioni e coordinare l'aggiornamento dei documenti di progetto;
- dovrà collaborare con i capi progetto Sogei nell'individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- dovrà collaborare con le strutture tecniche della Committente nella ricerca delle migliori soluzioni tecnico/architetturali per i prodotti in via di realizzazione e/o progettazione.
- dovrà garantire la piena compatibilità ed integrazione dei prodotti in fase di sviluppo con le architetture tecniche disponibili per l'area, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità al capo progetto Sogei incaricato;
- dovrà predisporre/aggiornare i piani di change management e di formazione richiesti nell'ambito della fornitura;

2. Referente per i servizi di gestione del portafoglio applicativo (gestione e manutenzione correttiva)

- dovrà interfacciare i responsabili della Committente del servizio di gestione applicativi per l'ottimale svolgimento delle attività connesse;
- dovrà garantire proattivamente l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team di gestione applicativi e manutenzione, rispettando i mix richiesti e le indicazioni dei responsabili Sogei della gestione applicativi e gestendo le fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- dovrà stabilire un costante colloquio con i responsabili Sogei di gestione applicativi, al fine di prevedere i periodi di picco o di particolare criticità e predisporre il potenziamento delle risorse in gestione applicativi per estensione dell'orario di servizio;



- dovrà predisporre, aggiornare e garantire l'attuazione del Piano di gestione applicativi, ponendo particolare attenzione all'organizzazione ed al funzionamento della reperibilità delle risorse in tutti i suoi aspetti documentali, strumentali (dotazione e costante funzionamento del telefono cellulare di reperibilità, pc portatile, connessioni remote, ecc.), procedurali ed organizzativi;

- dovrà recepire le richieste di estensione dell'orario di servizio ed organizzare, con un tempo minimo di preavviso pari a 1 ora, il team dell'orario esteso con le modalità espresse nel paragrafo "4.8 - Orario di erogazione dei servizi";
- dovrà garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio, il supporto all'Amministrazione e la risoluzione nel più breve tempo possibile delle problematiche e delle criticità. Resta inteso che, al fine di garantire le competenze specifiche richieste, è possibile procedere all'eventuale sostituzione/integrazione delle risorse, previo assenso del responsabile Sogei di riferimento;
- dovrà garantire il rispetto dei livelli di servizio offerti;
- dovrà garantire, anche nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle malfunzioni aperte;

3. Referente per i servizi di tecnici specialistici, supporto e accessori

- dovrà interfacciare i capi progetto della Committente per definire le esigenze specifiche del servizio integrativo specialistico e le esigenze specifiche nell'ambito della formazione e del supporto alla classificazione e all'archiviazione digitale;
- dovrà collaborare con le strutture tecniche Sogei nella ricerca delle migliori soluzioni nell'ambito degli obiettivi per i quali si presta supporto, fornendo una visione di insieme, che contempli aspetti tecnici, architetture, organizzativi e formativi o, laddove necessario, approfondimenti verticali in uno o più degli ambiti di supporto;
- dovrà predisporre/aggiornare i piani di change management e di formazione richiesti nell'ambito della fornitura;
- dovrà garantire proattivamente l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team dei servizi integrativi specialistico e/o dei team dedicati ai servizi accessori, rispettando i mix richiesti e le indicazioni dei capi progetto Sogei;

4. Referente sull'utilizzo dei Function Point

- dovrà assicurare la correttezza e l'accuratezza delle stime iniziali effettuate in fase di preventivo dai capi progetto, nonché l'affidabilità delle successive misurazioni in linea con quanto disciplinato dal presente Capitolato e con riferimento alle regole di conteggio IFPUG e alle linee guida per la determinazione dell'effort descritte nell'Appendice 6 - "Esternalizzazione progetti di sviluppo e manutenzione evolutiva per il Mef-Economia e la Corte dei conti - linee guida per il conteggio function point";
- dovrà assicurare la correttezza, la completezza e l'accuratezza del calcolo;

5. Referente sulla Sicurezza

- dovrà fungere da centro di competenza sulla sicurezza, in particolare per le applicazioni



web, sia in fase di sviluppo che durante la gestione;

6. Referente sull'Accessibilità di applicazioni web

- dovrà fungere da centro di competenza sulla accessibilità di applicazioni web ed assicurare per la correttezza, completezza ed affidabilità delle applicazioni web, sia in fase di sviluppo che durante la gestione.

È facoltà del Fornitore offrire ulteriori referenti. La Committente si riserva la facoltà di valutare e decidere, sulla base delle proposte del Fornitore, ma senza alcun vincolo, circa l'impiego di tali referenti.

Si precisa inoltre che i referenti aggiuntivi offerti dal Fornitore, espressi in offerta tecnica in termini di ruolo e non nominalmente, non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione e, pertanto, non faranno parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Per ciascun referente, il Fornitore dovrà indicare il profilo professionale e fornire il relativo CV insieme al Piano di Lavoro Generale, coerentemente con i requisiti minimi espressi e quanto offerto in sede di offerta tecnica.

È opportuno sottolineare che, in caso di inadeguatezza di un referente, la Committente/Amministrazione si riserva di chiederne la tempestiva sostituzione in tutto il corso della Fornitura.

7.4 Requisiti di Qualità 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 gli è stata richiesta la certificazione;
- implementare e perseguire le soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta sia di AQ sia di AS;
- rispettare la normativa ISO 25010 e successive sulla qualità del software e dei dati;
- rispettare i livelli di servizio e gli indicatori di qualità riportati nell'Appendice - Indicatori di qualità AQ, così come integrata ed aggiornata nell'apposita appendice al presente documento.

L'Assicurazione della Qualità è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dal Fornitore per dare evidenza alla Committente e, quindi, all'Amministrazione che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti. Il Fornitore dovrà quindi assicurare l'implementazione delle attività di Assicurazione della Qualità necessarie, in termini di verifiche, ispezioni e consuntivi, svolte principalmente sui prodotti delle attività che rappresentano punti cruciali di presidio della qualità nella fornitura, quali:



- la pianificazione della qualità e la pianificazione delle attività, riportate rispettivamente nei piani della qualità generale/di obiettivo, nel Piano di Lavoro Generale e nei singoli piani per servizi/progetti/attività;
- il controllo della qualità, attuato mediante verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi;
- il controllo e il monitoraggio dei livelli di servizio, attuato mediante l'impiego delle misure e delle soglie previste dagli indicatori di qualità e di servizio.

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo sia applicando il Piano della Qualità.

Il Piano della Qualità dovrà essere approvato dalla Committente, recependo le eventuali osservazioni. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme della serie ISO 9000 e dovranno essere evidenziate nel Piano della qualità e dei piani di lavoro.

Pertanto, il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità dell'Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema di riferimento descritto nell'Appendice 2 – “Cicli e Prodotti” e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità dell'Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di cambiamenti di contesto in corso d'opera e qualora richiesto dalla Committente. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovranno essere tracciate le modifiche effettuate.

Durante l'erogazione, tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici o per evento saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità alla Committente per tutta la durata contrattuale.

Il Fornitore dovrà inoltre automatizzare, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, la raccolta dei dati di dettaglio per la misurazione degli indicatori di qualità e di andamento della fornitura, nonché la produzione dei rapporti degli indicatori di qualità. Su richiesta della Committente, il Fornitore dovrà rendere fruibili i dati, le misure e i report, fornendo una rappresentazione sintetica e chiara sull'andamento della Fornitura, fruibile secondo il formato di volta in volta indicato dalla Committente.

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire, su richiesta della Committente, la base dati di dettaglio, in formato da concordare con la Committente, per garantire la fruibilità successiva al termine del contratto (ad es. Microsoft Access, Excel, ecc.).

L'Appendice 3 – “Indicatori di qualità” contiene il profilo di qualità minimo necessario per l'erogazione dei servizi della fornitura.



7.4.1 Piano di Qualità

Il Piano di qualità è il documento di riscontro per la valutazione della qualità del servizio erogato, rispetto al quale si valuta il livello qualitativo dei servizi erogati per l'intera durata contrattuale, anche in riferimento alle effettive esigenze dell'utenza.

Il Piano di Qualità dovrà essere predisposto dal Fornitore e dovrà:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità e gestione dei rischi del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di determinare la più idonea soluzione tecnica ed economica per l'Amministrazione in ciascun servizio affidato e determinare dimensionamenti accurati ed affidabili;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte (in questo caso da allegare al piano): in particolare, per i servizi realizzativi, dovranno essere esplicitati, con riferimento al contesto della fornitura, le modalità di formazione del gruppo di lavoro, i cicli di vita adottabili, gli effort per fase media stimata, le modalità di avanzamento e di controllo e di rendicontazione interna ed esterna, le modalità e gli strumenti per il test funzionale e non, ecc.;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore e la Amministrazione contraente;
- rispettare quanto previsto dalla normativa di riferimento.

Il piano di qualità dovrà essere approvato prima dell'avvio delle attività contrattuali e potrà essere aggiornato su richiesta dell'Amministrazione.

7.5 Orario di erogazione dei servizi

A differenza degli altri servizi per i quali è richiesta la presenza ordinaria del fornitore presso le sedi Sogei e/o dell'Amministrazione nella fascia oraria 09:00 – 18:00 la copertura del servizio di gestione applicativi deve essere garantita, senza interruzione, tra le ore 08:00 e le ore 20.00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì (orario di servizio), secondo una distribuzione delle presenze da concordare con la Committente. Si precisa che ogni applicazione/area applicativa potrà avere una copertura temporale differente da concordare con il diretto referente Sogei ma che il servizio dovrà essere attivo non più tardi delle ore 09.00.

Gli orari dei servizi di gestione applicativi dovranno essere sempre coperti senza interruzioni, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Sogei e formalizzare nel piano di lavoro.



Si precisa che per festività devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

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

Il Responsabile Unico delle attività Contrattuali, in accordo con il referente per i servizi di gestione e col supporto dei coordinatori di gestione, dovrà farsi carico della gestione del personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio. Nel caso sia necessaria una sostituzione temporanea che faccia superare il limite di presenze nella giornata, il responsabile (o il referente) dovrà concordare con Sogei le modalità più adeguate di sostituzione.

I gruppi di gestione applicativi o l'Amministrazione/Sogei potranno attivare il gruppo di manutenzione correttiva durante l'orario di servizio (anche esteso). Il gruppo di manutenzione opererà in piena autonomia al fine di garantire il rispetto dei requisiti minimi richiesti per il servizio di manutenzione correttiva e, in particolare, dei livelli di servizio.

Estensione dell'orario di servizio (assistenza extra-orario)

Può essere necessario, in relazione a esigenze dell'Amministrazione, un prolungamento dell'orario di servizio di gestione applicativi o la disponibilità del servizio il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi. A tale estensione corrisponderà una riduzione compensativa di pari d'orario nei giorni seguenti, da concordare tra il Responsabile Unico delle attività contrattuali (o il referente per i servizi di gestione) e Sogei, salva diversa indicazione di Sogei stessa.

La disponibilità alla richiesta di estensione dell'orario di servizio è da considerare già remunerata nel corrispettivo globale della fornitura. Il Fornitore produrrà un rendiconto mensile del servizio esteso e degli interventi on-site prestati, quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi di gestione, che dovrà essere approvato dalla Committente. Il numero di ore verrà retribuito alla tariffa base oraria della figura professionale utilizzata per gli interventi richiesti durante la finestra temporale 08:00-20:00, dal lunedì al venerdì.

Per attività al di fuori dei suddetti orari sarà riconosciuta una maggiorazione pari al 20% della tariffa base oraria della figura professionale utilizzata. Tali attività rappresentano comunque attività residuali.

il preavviso minimo per la/le richiesta/e di estensioni dell'orario di servizio sarà il seguente:

- 1 ora, ove la richiesta si riferisca alla stessa giornata lavorativa;
- 2 ore, nel caso in cui la/le richiesta/e sia finalizzata a conseguire la disponibilità dei servizi nelle giornate del sabato, della domenica e/o nei giorni festivi.



L'estensione dell'orario di servizio sarà richiesta dalla Committente via posta elettronica e, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale. La rilevazione e la misurazione dei requisiti di qualità dovranno tenere conto dell'orario esteso.

Reperibilità ed interventi on-site

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

- a. disponibilità ad intervenire in caso di problemi, su chiamata telefonica, oltre l'orario di servizio previsto fino al complemento delle 24 ore giornaliere;
- b. disponibilità agli interventi di cui al precedente punto a) garantita anche per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica e/o festivi.

La prestazione, consistente nel supporto erogato in reperibilità e on-site, secondo quanto espresso dai punti a. e b., deve essere erogata da risorse che svolgono le attività di gestione applicativi.

La persona reperibile dovrà essere sempre raggiungibile sul telefono di reperibilità ed intervenire, se richiesto, presso la sede dell'utente al massimo entro 1 ora dalla chiamata.

Tale reperibilità deve essere garantita per un numero minimo di 1 persona per area applicativa gestita e potrà essere erogata in maniera continuativa o su richiesta della Committente a fronte di particolari situazioni progettuali o di eventi speciali.

Si precisa inoltre che la reperibilità telefonica non è remunerata, ma è da considerare inclusa nel corrispettivo globale della fornitura.

Le ore di presenza effettivamente prestate come interventi on-site in reperibilità saranno remunerate alla tariffa oraria base stabilita a contratto per la relativa figura professionale per gli interventi richiesti durante la finestra temporale 08:00-20:00, dal lunedì al venerdì. Per attività al di fuori dei suddetti orari sarà riconosciuta una maggiorazione pari al 20% della tariffa base oraria della figura professionale utilizzata.

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

Manutenzione correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva prevede gli stessi orari di servizio della gestione applicativi, anche in termini di orario esteso, e dovrà essere organizzato e strutturato dal Fornitore in modo da rispettare i livelli di servizio esplicitati in Appendice 3 – "Indicatori di qualità".

Eccezionalmente, in caso di specifici periodi di criticità e previa comunicazione di Sogei, il servizio di manutenzione correttiva potrà essere attivato anche durante la reperibilità.

<Contestualizzare in base ai servizi richiesti. Si riporta quanto indicato in AQ. "In Appalto Specifico l'Amministrazione indicherà le puntuali esigenze di orario per ciascun servizio. A livello di AQ ci si riferisce



alla situazione di maggior controllo e presidio in modo che il prezzo offerto in prima fase sia comprensivo delle richieste più estese.

Il livello alto è caratterizzato da una copertura del servizio estesa, erogabile attraverso una turnazione delle risorse, senza soluzione di continuità dall'apertura del servizio al termine, a cui si associa la facoltà dell'Amministrazione di richiedere un'estensione ovvero un prolungamento sia nell'ambito della medesima giornata lavorativa (sino alla copertura delle 24 ore) sia attraverso interventi on-site fuori orario di servizio. La tabella seguente riporta in forma schematica le caratteristiche del livello di presidio alto.

Tabella di AQ da contestualizzare:

SERVIZIO	ORARIO	PERIODO	estensione	Reperibilità
Servizi realizzativi IT (relativamente alle attività che richiedono incontri con Amministrazione o attività presso l'Amministrazione) e servizi Tecnico Specialistici	8:00 – 20:00	Giorni feriali		Responsabile o risorsa chiave per la fase di riferimento
Gestione applicativi e basi dati	8:00 – 20:00 8:00 - 14:00 Senza interruzione	Giorni feriali Sabato	Su richiesta, sino al completamento delle 24 ore	Sì: telefono di reperibilità e presenza on-site entro 1 ora
Manutenzione Correttiva				
Servizi di supporto -	8:00 – 20:00	Giorni feriali		Specialista responsabile del progetto
Servizi accessori	8:00 – 20:00	Giorni feriali		Specialista responsabile del progetto

Si precisa che:

- in caso sia presente un team di lavoro l'orario sarà garantito secondo una distribuzione delle presenze da concordare con l'Amministrazione nel piano di lavoro, all'interno dell'orario di servizio, non sono previste maggiorazioni;
- relativamente all'extraorario pianificato (oltre le ore 20,00 – dal lunedì al venerdì e oltre le 14.00 del sabato) nonché domenica e festivi, gli interventi in reperibilità (on-site o da remoto) verrà retribuito alla tariffa oraria base maggiorata del 20%.

Per **festività** devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale.

I servizi di gestione del portafoglio applicativo o l'Amministrazione attivano il gruppo di manutenzione correttiva durante l'orario di servizio (anche esteso) che opererà in piena autonomia al fine di garantire il rispetto degli "Indicatori di qualità".



7.6 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

Il Fornitore dovrà conoscere e disporre di:

- **strumenti per la verifica della qualità del software.** Al fine di assicurare la qualità del software realizzato o modificato, ad inizio della fornitura ed entro la fase di analisi del primo obiettivo di sviluppo/evoluzione del software realizzato o modificato, il Fornitore dovrà prevedere e mettere a disposizione dell'Amministrazione e della Committente, processi operativi, modalità per la verifica, risorse, strumenti/prodotti atti allo scopo, quali Cast, McCabe o equivalenti.
- Il report rappresentante i risultati della verifica di qualità del software dovrà essere presentato secondo quanto riportato nell'Appendice 2 – “Cicli e prodotti” e potrà comunque essere richiesto dalla Committente in ogni momento.
- Se richiesto dall'Amministrazione o dalla Committente, tali strumenti dovranno essere accessibili da remoto (via web o tramite strumenti di *desktop sharing*, tramite video-conferenze, ecc.) e comunque senza installare alcun client o componente sulle macchine dell'Amministrazione;
- **strumenti per la gestione della configurazione del software:** il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione e della Committente processi operativi e strumenti per la gestione della configurazione del software, quali ad es. WebO. o altri eventualmente indicati dalla Committente in corso d'opera.

In particolare, durante l'erogazione della fornitura, dovranno essere utilizzate le seguenti applicazioni messe a disposizione dall'Amministrazione:

- strumento per la gestione della configurazione **WebO**;
- strumento per gestire l'inventario funzionale applicativo e il censimento volumetrico in Punti Funzione delle applicazioni dell'Amministrazione **INFAP**;
- strumento per gestire tutte le attività di sviluppo, gestione applicativa e manutenzione correttiva **BIG**;
- strumento di incident e problem management **Remedy**;
- strumento per la gestione della documentazione della fornitura e Prodotti di Fase **DePF**.

Una descrizione più completa degli strumenti a supporto della fornitura è contenuta nell'Appendice 5 – “Strumenti a supporto della fornitura”.

Relativamente agli Strumenti per la gestione della configurazione del software, si precisa che il software relativo ad architetture in ambiente distribuito deve essere consegnato tramite l'utilizzo del Configuration Management Applicativo WebO.



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

In caso di indisponibilità delle applicazioni di Configuration Management, la Committente concorderà con il Fornitore le modalità di consegna ed in questo caso, specificatamente per gli interventi di manutenzione correttiva, la data di consegna coinciderà con la data di chiusura dell'intervento da parte del Fornitore sullo strumento BIG.

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

Si precisa che nel caso di applicazioni specifiche non misurate in Punti Funzione o per le quali il Fornitore richieda un riconteggio della relativa baseline, tale attività dovrà essere completata dal fornitore stesso entro 3 mesi dall'inizio della fornitura ed il relativo valore inserito nello strumento INFAP a valle dell'approvazione del conteggio stesso da parte della Committente. Il termine per il riconteggio potrà essere anticipato in funzione dell'attivazione di obiettivi di sviluppo o MEV.

Per quanto concerne il software di test ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc.) il Fornitore è tenuto alla loro consegna secondo quanto previsto nei paragrafi "4.1.1.4.6 - Test factory" e "4.1.1.4.7 - Attività di test, test proceduralizzati e test automatizzati". Gli oggetti software dovranno essere rilasciati negli ambienti di collaudo e di certificazione messi a disposizione dall'Amministrazione, secondo modalità definite con il capo progetto Sogei e con il Laboratorio di certificazione (qualora presente) e descritte nel documento "Piano di test".

L'Amministrazione si riserva di modificare, nel corso della fornitura, gli strumenti a supporto dell'operatività attualmente in uso. Eventuali variazioni nel corso della fornitura sul/sui prodotti utilizzati saranno prontamente comunicati.

ULTERIORI STRUMENTI

Reporting sull'andamento degli indicatori della fornitura

Il Fornitore aggiudicatario è tenuto a rendere disponibile alla Committente e all'Amministrazione la reportistica, in formato Excel o in altra modalità scaricabile in XLS, per l'analisi degli andamenti degli indicatori, orizzontalmente per servizio e verticalmente per applicazione ed area. Il Fornitore è altresì tenuto a sintetizzare l'andamento temporale per intera fornitura.

Tale reportistica dovrà essere prodotta entro massimo 3 giorni dalla fine di ogni mese e dovrà riportare i dati del mese precedente, allo scopo di facilitare la verifica dell'effettivo andamento dei lavori, di anticipare la gestione degli scostamenti e di ottimizzare le attività di monitoraggio.



La reportistica dovrà rappresentare i dati elementari e gli indicatori di obiettivo, di servizio e di fornitura calcolati; sulla base di essi il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento.

Inoltre, con una tempistica da concordare ad inizio attività con i capi progetto Sogei, dovranno essere rese disponibili tutte le informazioni inerenti il personale impegnato in ciascun obiettivo/servizio/fornitura presso le sedi Sogei e/o dell'Amministrazione, fornendo anche aggregazioni per figura professionale e grado di utilizzo.

Gestione del rischio

In considerazione della variabilità del contesto in cui si svilupperà la fornitura, a causa di instabilità di requisiti, di cambiamento di interlocutori, di variazioni di processi organizzativi e amministrativi e delle innovazioni tecnologiche, il Fornitore dovrà utilizzare metodi e strumenti finalizzati al contenimento del rischio. L'Impresa dovrà esplicitare nel Piano della Qualità le modalità e gli strumenti che intende utilizzare. Eventuali strumenti *ad hoc* dovranno essere utilizzabili entro 3 mesi dalla data di stipula del contratto ed essere inseriti nel Piano di Qualità Generale.

La Committente/Amministrazione si riserva la possibilità di introdurre, in corso d'opera, una propria metodologia e/o propri strumenti a cui il Fornitore si dovrà uniformare.

Rilevazione della soddisfazione del committente

Entro 3 mesi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione una soluzione per la rilevazione della soddisfazione della Committente e dell'Amministrazione in merito ai servizi erogati nella fornitura, in coerenza con quanto descritto in Offerta Tecnica. Tale soluzione sarà sottoposta all'approvazione della Committente e dell'Amministrazione.

La soluzione non dovrà prevedere alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione e dovrà rimanere di proprietà della stessa (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la sua gestione). Se, nel corso della Fornitura, la Committente dovesse dotarsi di strumenti analoghi, il Fornitore dovrà assicurare il trasferimento dei dati sul nuovo strumento.

I risultati della rilevazione saranno utilizzati per la misurazione degli indicatori specifici riportati in Appendice 3 – “Indicatori di qualità”.

7.7 MODALITA' DI EROGAZIONE

I servizi previsti nel presente AQ possono essere erogati sia in modalità progettuale sia continuativa, come indicato nel presente documento.

A prescindere dalla modalità con cui si erogheranno i servizi, le imprese aggiudicatrici, devono:

- provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione dei servizi oggetto della fornitura;
- garantire il rispetto dei processi, degli standard e best practices internazionali nonché di eventuali linee guida adottate dalle Amministrazioni e descritte nel presente documento;

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico



- assicurare la creazione, in lingua italiana, di tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto dei servizi;
- effettuare i dimensionamenti delle attività e servizi con la massima accuratezza ed affidabilità: in nessun caso potranno essere addebitati all'Amministrazione oneri per attività non svolte o Punti Funzione non realizzati o non gestiti. Tali inadempimenti costituiscono causa di risoluzione del contratto.
- pianificare e consuntivare le attività secondo le indicazioni di Project Management e quanto richiesto dall'Amministrazione.

7.7.1 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE

Le modalità di pianificazione e di consuntivazione riportate nei paragrafi seguenti possono riferirsi a tutte le attività previste nella Fornitura.

Pianificazione

Per ogni servizio e per le attività di inizio e fine fornitura dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato un Piano di Lavoro contenente attività, tempi, risorse e impegno, con la seguente articolazione:

- il piano di subentro a inizio fornitura;
- il piano di trasferimento del know-how (quando richiesto);
- per i servizi a carattere continuativo, un piano per gruppo di gestione ed un piano unico per il servizio di manutenzione correttiva;
- per i servizi a carattere progettuale, un piano per ogni Obiettivo.

Per Piano di Lavoro Generale si intende il piano aggregato di tutti i servizi/attività.

Il Fornitore dovrà indicare, nei Piani di Lavoro di ciascun gruppo di gestione applicativi, le attività previste. In particolare, dovranno essere indicati prodotti servizi, piccoli interventi, esecuzione preventiva di procedure legate al calendario amministrativo o di procedure particolarmente critiche, affiancamento agli utenti ed in generale qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse, specificando anche le risorse di coordinamento e le risorse impegnate nella reperibilità ed i relativi riferimenti telefonici.

Per ogni obiettivo, il Fornitore dovrà produrre un Piano di Lavoro specifico, prevedendo, per ciascun obiettivo di durata superiore alle 2 settimane, una milestone di Stato Avanzamento Lavori (SAL) e milestone intermedie, con cadenza massima di 2 settimane solari, con indicazione dei prodotti attesi, anche semilavorati.

Qualsiasi pianificazione sarà approvata dalla Committente/dall'Amministrazione attraverso verbali, e-mail o lettere di approvazione.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e ad inviare una



riplanificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente il relativo Piano di Lavoro. Se accettata, la ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

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

In qualunque momento Sogei può richiedere la consegna di un aggiornamento del Piano di Lavoro che dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

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

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

Trasferimento di know-how

Il Fornitore è tenuto, su richiesta della Committente e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura alla Committente, all'Amministrazione o terzi indicati dalla Committente stessa.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il "Piano di trasferimento di know-how" approvato dalla Committente, ad impiegare le modalità e le tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa, nonché ad impiegare risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica. La Committente si riserva la possibilità di attivare specifici obiettivi relativi al trasferimento di know-how per far fronte a specifiche esigenze non pianificabili a priori. In tal caso, gli obiettivi potranno prevedere l'erogazione dei servizi integrativi specialistici, di formazione o altri ritenuti utili ai fini del raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione. Tali obiettivi saranno corredati da altrettanti piani di qualità di obiettivo, oppure faranno riferimento ad un unico piano di qualità *ad hoc*.

Con riferimento al periodo di trasferimento del know-how a fine fornitura, si specifica che esso potrà avere una durata massima di due mesi solari, a partire dal momento della comunicazione di attivazione da parte della Committente.

Il Fornitore dovrà indicare, nel piano di lavoro di trasferimento di know-how, le risorse professionali impegnate nelle singole attività. Tali risorse potranno appartenere a diversi servizi, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del trasferimento di know-how. Eventuali inadempimenti e non conformità nello svolgimento delle attività comporteranno l'applicazione dei rilievi e/o delle penali contrattualmente previsti.

L'Amministrazione si riserva, nel corso della fornitura, la facoltà di affiancare alle risorse del Fornitore personale proprio o di terzi, con l'obiettivo di gestire al meglio le attività previste



negli ambiti della manutenzione correttiva e della gestione applicativi. In tal caso, la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà ad essere in capo al Fornitore.

È richiesto al Fornitore di rendere fruibili, in tempo utile per l'avvio delle attività di trasferimento del know how, gli strumenti di supporto e la documentazione necessari. Ciascun inadempimento comporterà l'applicazione di quanto contrattualmente previsto in termini di rilievi e/o di penali. Coerentemente con quanto sopra descritto, si precisa che Il Fornitore dovrà provvedere, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, all'aggiornamento della documentazione di obiettivo, di applicazione e di area previsti dai cicli e dal Piano di qualità, sia generale sia di obiettivo, essendo prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura. I documenti aggiornati dovranno essere consegnati prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche nel corso della fornitura.

Stato di avanzamento lavori

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

Consuntivazione

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta periodicamente per tutti i servizi a carattere continuativo oppure ad evento e su richiesta dell'Amministrazione/della Committente per le attività a carattere progettuale. In questo ultimo caso andranno aggiornati i relativi piani di lavoro con le date e gli impegni effettivi (giorni persona, punti funzione, o altra metrica dimensionale, ecc.).

Il rendiconto risorse dovrà essere presentato sempre per i servizi a carattere continuativo e ove richiesto per i servizi progettuali.

7.7.2 MODALITÀ PROGETTUALE

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale possono essere scomposti in obiettivi e/o interventi, per ciascuno dei quali la Committente indicherà, in fase di attivazione, il ciclo di vita applicabile.



I cicli di vita di un obiettivo sono caratterizzati da una o più fasi, a seconda delle dimensioni, delle caratteristiche, della criticità e della tipologia di obiettivo/intervento: Per i dettagli si faccia riferimento alla Appendice 2 – “Cicli e Prodotti”.

Per ogni obiettivo, il Fornitore dovrà redigere un Piano di Lavoro, prevedendo le seguenti milestone imprescindibili:

- **richiesta di stima**, effettuata dall'Amministrazione al Fornitore, al fine di procedere ad una valutazione dei tempi e dei costi dell'obiettivo e/o intervento all'interno dei vincoli indicati dall'Amministrazione stessa;
- **comunicazione della stima** dei tempi e dei costi dell'obiettivo e/o intervento, effettuata dal Fornitore;
- **autorizzazione**, consistente in una comunicazione formale o una riunione di start-up, con cui l'Amministrazione autorizza l'avvio delle attività relative all'obiettivo e/o intervento stimato;
- **consegna**, ossia la milestone al raggiungimento della quale il Fornitore rilascia i prodotti realizzati e, contestualmente, l'Amministrazione verifica la quantità e la tipologia senza alcuna valutazione di contenuto;
- **collaudo e verifica di conformità**, in cui l'Amministrazione effettua una valutazione di merito in ordine ai prodotti consegnati. In caso di esito positivo del collaudo/verifica, si ha l'approvazione, per quanto attiene ai prodotti intermedi, e l'accettazione dell'obiettivo/output dell'intervento, per quanto concerne i prodotti finali. In caso di sviluppo software tale verifica corrisponde al collaudo del software prima del suo rilascio in esercizio.

A seconda dei cicli di vita e della tipologia degli obiettivi, alcune milestone potrebbero non essere presenti. Per le singole peculiarità e caratteristiche di ciascun obiettivo/intervento si faccia pertanto riferimento alla Appendice 2 – “Cicli e Prodotti”.

Si riporta di seguito una tabella di sintesi che illustra l'applicazione delle milestone sopra descritte, con indicazione dei cicli di sviluppo che le prevedono o meno.

ATTORE	MILESTONE	FASI	CICLO DI VITA COMPLETO	CICLO DI VITA RIDOTTO	CICLO DI FASE UNICA	ALTRE TIPOLOGIE E DI CICLI	CICLO URGENTE	CICLO REALIZZATO
SOGEI	Richiesta stima		Si	Si	Si	Si	Si	Si

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico

72 di 95



Fornitore	Stima	Definizione	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Amm.ne	Autorizzazione		Si	Si	Si	Si	Si	Si
SOGEI	Attivazione		Si	Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Consegna	Analisi	Si	Si	Si	Si	Non formale	Si
SOGEI/								
Amministratore	Approvazione		Si	Si	Si	Si	Non formale	Si
Azione								
Fornitore	Consegna	Disegno	Si	Si	No	Da definire	Non formale	Si
SOGEI/								
Amministratore	Approvazione		Si	Si	No	Da definire	Non formale	Si
Azione								
Fornitore	Consegna	Realizzazione	Si	Si	Si	Si	Si	Si
SOGEI/								
Amministratore	Accettazione	Collaudo	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Azione								
SOGEI/								
Amministratore	Approvazione	Messa in esercizio	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Azione								



Nella seguente tabella si riportano inoltre i principali criteri utilizzati per l'individuazione del ciclo di sviluppo più appropriato:

		Dimensione in PF			
		< 70	< 200	200 300	>300
Durata	< 1 mese	Fase unica / realizzativo	Fase unica / realizzativo	Non applicabile / realizzativo	Non applicabile / realizzativo
	1-3 mesi	Fase unica / realizzativo	Ridotto / realizzativo	Ridotto / realizzativo	Completo / ridotto / realizzativo/ ad hoc
	3-4 mesi	Non applicabile	Ridotto / realizzativo	Completo / ridotto / realizzativo	Completo / ridotto / realizzativo
	> 4 mesi	Non applicabile	Non applicabile	Completo / ridotto	Completo / realizzativo

Si precisa che per "Non applicabile" si intende che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata. Il ciclo di sviluppo più adeguato allo specifico obiettivo sarà in ogni caso concordato nella fase di Definizione (Stima).

Per gli obiettivi dimensionati in giorni persona la precedente tabella non si applica. Il ciclo da adottare sarà concordato con la Committente nella fase di Definizione.

Classi di rischio

La classe di rischio di un'applicazione o di un obiettivo è definita come segue:

- **Classe A** - l'applicazione o l'obiettivo sono caratterizzati da una elevatissima criticità derivante dalle possibili responsabilità civili e/o penali dovute ad eventuali malfunzionamenti, la cui gravità dipende dall'importanza economica dei dati elaborati ed dal relativo potenziale impatto sull'esterno. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni gravi e diffusi verso terzi oppure causare una consistente perdita di immagine dell'Amministrazione e di fiducia verso i servizi da essa offerti ad altre Amministrazioni e verso l'esterno;
- **Classe B** - l'applicazione o l'obiettivo implicano limitate responsabilità civili e/o penali in caso di malfunzionamenti, pur involgendo il trattamento di dati rilevanti economicamente e/o informazioni riservate. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni e/o una certa perdita di immagine;
- **Classe C** - l'applicazione o l'obiettivo implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.



GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

Stima e attivazione degli obiettivi

La committente procederà alla richiesta di stima di un obiettivo comunicando al Fornitore l'impegno

massimo, espresso in GGPP, da impiegare per effettuare la fase di definizione.

La richiesta è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla comprensione

dell'obiettivo, quali ad esempio:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- eventuali date/scadenze critiche e/o vincolanti per il Fornitore;
- eventuale tetto/massimale di spesa;
- riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.);
- ciclo di vita del software da utilizzare in base all'Appendice 2 – “Cicli e prodotti”.

Il Fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre il termine di consegna concordato con la Committente.

Al termine della fase di Definizione (o equivalente) ed esaminati i prodotti consegnati, la Committente potrà autorizzare il Fornitore alla prosecuzione dell'obiettivo previa approvazione dei prodotti consegnati, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguiranno. In tal caso, l'effort di stima sarà riassorbito nei costi dell'obiettivo; in caso contrario, sarà riconosciuto al Fornitore l'impegno comunicato all'atto della richiesta di stima.

Valutazione delle dimensioni degli obiettivi

Il dimensionamento degli obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato, ove previsto e possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione. A richiesta della Committente, il dimensionamento degli obiettivi/interventi sarà effettuato in GGPP a corpo.

Obiettivi misurati in Punti Funzione

Di seguito si riportano i momenti in cui deve essere effettuata una misura, stimata o effettiva,

dell'effort realizzativo degli obiettivi misurati in Punti Funzione.

Per ogni misurazione viene indicata la fase del ciclo completo in cui essa deve avvenire o la fase

equivalente in caso di adozione di cicli di vita diversi:

- Stima iniziale - nella fase di Definizione (o equivalente);
- Conteggio di revisione – al termine della fase di Analisi (o equivalente);
- Stima di Progettazione - al termine della fase di Disegno (o equivalente);



- Conteggio Consuntivo - al termine della fase di Realizzazione (o equivalente).

La stima iniziale va effettuata con la massima accuratezza sulla base degli elementi a disposizione. Nella seguente tabella si riportano gli scostamenti massimi in eccesso consentiti tra le diverse fasi.

MISURA	FASE	SCOSTAMENTO
		MASSIMO RISPETTO ALLA FASE PRECEDENTE
Stima iniziale	Definizione (o equivalente)	N/A
Conteggio di revisione	Analisi (o equivalente)	15%
Conteggio consuntivo	Realizzazione (o equivalente)	5%

Il dimensionamento dell'obiettivo, nel Conteggio di Revisione, a requisiti invariati, può subire delle variazioni al termine della fase di analisi (o equivalente). Tali variazioni, opportunamente giustificate dal Fornitore e approvate dalla Committente, ai fini della fatturazione, devono essere contenute nello scostamento massimo consentito di cui alla tabella precedente.

In ogni caso, lo scostamento del conteggio rispetto alla stima iniziale deve essere tenuto sotto controllo dal Fornitore e comunicato alla Committente con la massima tempestività e comunque in tempo utile per intervenire sugli scostamenti.

Si precisa che, al termine della fase di Realizzazione (o equivalente), dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline e di effort (come indicato nell'Appendice 6 - "Esternalizzazione progetti di sviluppo e manutenzione evolutiva per il Mef-Economia e la Corte dei conti -linee guida per il conteggio function point"). Il dimensionamento dell'obiettivo, nel Conteggio Consuntivo, a requisiti invariati, può subire delle variazioni al termine della fase di Realizzazione (o equivalente). Tali variazioni, opportunamente giustificate dal Fornitore e approvate dalla Committente, ai fini della fatturazione, devono essere contenute nello scostamento massimo consentito di cui alla tabella precedente.

Per i cicli di vita per cui non è previsto il Conteggio di Revisione, lo scostamento massimo del Conteggio Consuntivo potrà essere del 15% rispetto alla Stima iniziale.



Nel caso di ciclo a fase unica la variazione percentuale tra Conteggio Consuntivo e Stima iniziale, ai fini della fatturazione, non potrà superare il 15%.

Resta inteso che, nel caso in cui i conteggi successivi risultino inferiori alla misurazione precedente, tale dimensione, aggiornata, sostituisce ai fini della fatturazione la misurazione precedente. Dunque, anche nell'ipotesi in cui le stime precedenti fossero state accettate dalla Committente, non potranno essere in alcun caso addebitato alla Committente o all'Amministrazione oneri per Punti Funzione non realizzati.

La Stima di Progettazione deve essere sempre prodotta anche se non viene utilizzata ai fini della fatturazione del Fornitore.

In tutti i casi in cui gli obiettivi rilascino prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo misurata in PF, chiamata anche baseline del sistema, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

A tal proposito è richiesto al Fornitore di garantire la costante alimentazione dello strumento predisposto per il censimento dell'inventario funzionale INFAP.

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

Obiettivi misurati in giorni persona

Il dimensionamento degli obiettivi e/o interventi misurati in GGPP dovrà avvenire nella fase iniziale di Definizione (per il ciclo completo o fase equivalente per gli altri cicli) o comunque prima di avviare le attività.

Il dimensionamento viene realizzato previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare, e affidando le attività in modalità "a corpo".

Tale valore della stima 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. Solo in casi eccezionali, a fronte di eventi imprevedibili di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte di Sogei.

Qualora eventi non noti in fase di definizione o variazione dei requisiti o della produttività specifica conducano ad una riduzione degli effort stimati od a finire, si procederà alla ripianificazione dell'obiettivo e alla revisione del dimensionamento delle risorse approvate per l'obiettivo stesso.

Cancellazione obiettivi

Nel caso di cancellazione degli obiettivi in corso di esecuzione, per cause non imputabili al

Fornitore:



- non dovranno essere restituiti eventuali GGPP già erogati a fronte di attività completate ed accettate dall'Amministrazione (verifica di conformità positiva);
- per obiettivi in PF, al termine delle fasi di lavoro diverse da quella di definizione (o equivalente),
sarà riconosciuto al Fornitore lo stato di avanzamento raggiunto all'ultima fase positivamente conclusa, secondo la formula sotto riportata. La percentuale di avanzamento dovrà essere presente nel piano di lavoro dell'obiettivo sia in fase di preventivo, sulla base del ciclo di vita adottato, sia a consuntivo per singola fase e cumulativo. Pertanto, la formula sarà:

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

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa alla ultima fase completata dal

Fornitore ed accettata dall'Amministrazione/Sogei.

A titolo di esempio, in caso di ciclo completo gestionale, può essere usato come riferimento la seguente tabella:

Fase	Impegno	Avanzamento cumulativo
Analisi	30%	30%
Disegno	15%	45%
Realizzazione	40%	85%
Supporto al Collaudo dell'Amministrazione	5%	90%
Documentazione	5%	95%
Avvio in esercizio	5%	100%

Modifica dei requisiti funzionali in corso d'opera

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un progetto di sviluppo o manutenzione evolutiva può ripercuotersi in più modi sulle dimensioni del progetto.

Detto cambiamento può richiedere, di creare nuove funzionalità logiche o strutture dati e/o può avere ripercussioni sul modo in cui altre funzionalità logiche o strutture dati devono essere trasformate o cancellate.

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



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

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

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

7.7.3 MODALITÀ CONTINUATIVA

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

continue.

I servizi da erogare in modalità continuativa sono:

- Gestione applicativi e basi dati;
- Manutenzione correttiva;
- Supporto alla dematerializzazione (da concordare con i Dipartimenti per esigenze specifiche).

L'attivazione è prevista a partire dalla data di avvio delle attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, salva ed impregiudicata la facoltà della Committente di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio.

Gestione applicativi e basi dati

Nell'ambito del servizio le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo su base almeno trimestrale, sia in termini di impegno che di date di completamento e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate con congruo preavviso e concordate con la Committente.

Le attività estemporanee, che posseggono carattere di urgenza, verranno comunicate dalla Committente secondo la modalità più idonea (fax, e-mail, telefono) e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 2 giorni lavorativi dalla richiesta.



Manutenzione correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva, anche se attivato su uno specifico evento, è erogato in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

Tutte le segnalazioni saranno prese in carico dalla gestione applicativi ed il responsabile della Committente assegnerà la categoria/tipologia dei malfunzionamenti (come descritto nell'Appendice 3 - "Indicatori di qualità") e classificherà tali segnalazioni assegnandole ai servizi competenti. In tale classificazione saranno individuate ed indirizzate anche le richieste di intervento di manutenzione correttiva.

La discriminazione tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinata dalla Committente sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione (ad esempio contenuti della base dati), dai controlli effettuati durante l'attività amministrativa.

Nei casi di carenza di documentazione, l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica, in nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante.

Dal momento in cui la richiesta è registrata su BIG decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nell' Appendice 3 - "Indicatori di qualità".

Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sul sistema BIG fino alla soluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

Il Fornitore dovrà consegnare il software alla Committente solo dopo l'esito positivo di tutti i test. Tale momento rappresenta la "fine attività", ovvero il momento in cui può essere chiuso l'intervento su BIG. La Committente si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, documentazione e base dati.

Qualora l'intervento di correzione effettuato dal Fornitore risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento del software dal punto di vista utente, la Committente genererà un "Riciclo correttivo" ed i tempi di ripristino calcolati ai fini della rilevazione dei livelli di servizio del malfunzionamento, saranno calcolati sommando i tempi di ripristino di tutti gli interventi effettuati.

Supporto alla dematerializzazione

Nell'ambito del servizio le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo su base almeno trimestrale, sia in termini di impegno che di date di completamento e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate con congruo preavviso e concordate con la Committente.



Si precisa che tale servizio, anche se erogato in modalità continuativa, potrà essere interrotto in relazione alle esigenze effettive dell'Amministrazione.

7.7.4 MODALITÀ DI CONSEGNA

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione del contratto potrà essere inviata per posta certificata o formalizzata in una comunicazione sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile indirizzata all'attenzione del referente di Sogei.

Oggetti software

Il software relativo ad architetture in ambiente distribuito deve essere consegnato tramite l'utilizzo del Configuration Management Applicativo Web o altro strumento indicato dall'Amministrazione o dalla Committente, fermo restando l'obbligo del Fornitore di mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software per quelle momentaneamente non supportate da CMA.

Nel corso della durata contrattuale l'Amministrazione potrebbe migrare ad altro strumento informando tempestivamente la Committente ed il Fornitore.

In caso di indisponibilità delle applicazioni di Configuration Management verranno concordate con Sogei le modalità di consegna ed in questo caso, specificatamente per gli interventi di manutenzione correttiva, la data di consegna sarà la data di chiusura dell'intervento da parte del Fornitore sullo strumento BIG (vedi Appendice 5 – “Strumenti a supporto della fornitura”).

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

Come già precisato nel capitolo 6. “Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura”, la Committente si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/ottico.

Per quanto concerne il software di test ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc.), il Fornitore è tenuto alla relativa consegna secondo quanto previsto nei paragrafi “4.1.1.4.6 - Test factory” e “4.1.1.4.7 - Attività di test, test proceduralizzati e test automatizzati”.

Per le modalità di utilizzo degli strumenti a supporto dell'operatività della fornitura, si rimanda all' Appendice 5 – “Strumenti a supporto della fornitura”.



Documentazione

Il fornitore è responsabile di garantire che la documentazione interna al software, d'uso funzionale e per la gestione applicativa e sistemistica, per l'evoluzione futura e per la correttiva, sia in grado di permettere la piena acquisizione del know-how da parte dell'amministrazione o di terzi da essa delegati.

Salvo diversa indicazione di Sogei, il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale DePF Sogei.

La documentazione, che può essere anticipata per PEO e/o PEC, dovrà essere in formato nativo firmata digitalmente (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...) e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo. Il processo di consegna previsto è descritto nell'Appendice 5 - "Strumenti di supporto alla gestione della fornitura". Sogei si riserva di adottare per tutti i prodotti documentali il formato standard ODF, anche in via sperimentale.

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

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

<L'Amministrazione richiede o allega i propri standard documentali, gli strumenti ed i livelli di comprensibilità minimi, il tutto in relazioni all'organizzazione richiesta per la Software&Test factory; può contestualizzare i requisiti minimi richiesti in AQ come di seguito richiamati: "Di seguito uno schema riferito ad un modello di sviluppo sw ciclo completo, a cascata. Tutti prodotti indicati sono compresi nel corrispettivo offerto di AQ sia esso in PF sia esso in GG/PP.

Pertanto, i seguenti prodotti di fase sono da considerarsi requisiti minimi, che solo l'Amministrazione in AS potrà ridurre in ragione della dimensione e della propria organizzazione interna.

Fase	Prodotto di fase – ciclo completo
Definizione	Piano di lavoro di obiettivo
	Piano della qualità dell'obiettivo (indicatori specifici di qualità del sw per tecnologia, architettura, requisiti non funzionali)
	Prototipo
	Specifiche requisiti (funzionali e non funzionali)
	Altri documenti (es. analisi d'impatto; exx..)
Analisi	Piano di lavoro di obiettivo (tempi e costi)
	Documento di analisi



Fase	Prodotto di fase – ciclo completo
	Prototipo avanzato sulla base dell'analisi
	Piano di test (predisposizione ambienti/test automatici/cammini critici/campionamenti/ecc..)
	Convalida sulla tecnologia (rispetto std e best practices, indicatori di qualità sw)
	Modulo per conteggio FP (conteggio di revisione)
	Altri documenti (Eventuali)
Disegno	Piano di lavoro di obiettivo
	Disegno di dettaglio
	Piano di test
	Documentazione dati
	Campione tecnico
	Altri documenti
Realizzazione	Piano di lavoro di obiettivo
	Codice sorgente
	Piano di test
	Documentazione utente
	Documentazione delle procedure batch/DTS
	Manuale di gestione applicativo
	Manuale di gestione sistemistico
	Modulo per conteggio FP (conteggio consuntivo/calcolo automatico di controllo, rettificato da dettaglio funzioni riusate/ridondate/duplicate .. utilizzo librerie aperte)
	Report di inventario funzionale
	Lista Oggetti Software
	Report di analisi della qualità del sw (Iso 25010 e successive)
	Demo sulle novità del sistema
	Piano di adeguamento degli ambienti
Collaudo	Altri documenti
	Verifica di conformità da parte dell'amministrazione



Fase	Prodotto di fase – ciclo completo
Documentazione Aggiornamento documentazione preesistente a livello di applicazione e/o di sistema	Rapporto indicatori di qualità di obiettivo
	Documento di sintesi del sistema applicativo (in caso di modifiche ad applicazioni appartenenti ad un sistema più ampio)
	Specifiche requisiti a livello di applicazione (in caso di modifiche applicazione esistente)
	Specifiche di analisi a livello di applicazione (in caso di modifiche applicazione esistente)
	Disegno di dettaglio di applicazione (in caso di modifiche applicazione esistente)
Avvio in esercizio	Piano di lavoro di obiettivo (consuntivi)
	Rapporto indicatori di qualità di obiettivo e di applicazione
	Test di verifica performance, tempi di risposta ed altre dimensioni

Assenza di Virus

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

Accettazione/approvazione prodotti della fornitura

L'Amministrazione sottopone ad Accettazione/Approvazione tutti i prodotti previsti per i servizi attivati nel presente AS al fine di verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti stabiliti (funzionali e non funzionali).

Le anomalie/malfunzionamenti/disallineamenti dovranno essere tempestivamente risolte dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dai livelli di servizio nell'Appendice Indicatori di qualità.

Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie riscontrate comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

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

I nuovi termini di consegna dei prodotti verranno indicati dall'Amministrazione ed entro tali termini il Fornitore dovrà procedere alla consegna della versione corretta dei prodotti stessi. In caso di 2 sospensioni sul medesimo obiettivo l'Amministrazione si riserva la facoltà di dichiarare non approvabile il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore e gli acconti eventualmente versati al

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico e formazione per i sistemi documentali del MEF

Allegato 3 -Capitolato Tecnico Specifico

84 di 95



Fornitore dovranno essere da lui restituiti oltre al risarcimento dei danni all'Amministrazione e la valutazione della risoluzione dell'AS.

All'atto dell'accettazione dei prodotti dell'obiettivo, in caso in cui sia possibile procedere all'accettazione/approvazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il verbale di accettazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

Per i servizi realizzativi, assume particolare rilevanza l'accettazione del prodotto software realizzato. Le attività di accettazione vengono pianificate nella fase di **Collaudo**. Tale fase è di responsabilità dell'Amministrazione: l'esecuzione dei test di collaudo avverrà in contraddittorio con il fornitore che è tenuto a dare supporto all'Amministrazione, senza alcun onere aggiuntivo.

Al termine del collaudo, verrà redatto il verbale di collaudo con allegati i casi di test eseguiti ed il relativo esito. Tali dati determineranno il valore dell'indicatore di qualità TNCO - "Tasso di Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo".

Si precisa che qualora il valore rilevato dell'indicatore sia inferiore al 10%, l'Amministrazione darà un termine di 3 giorni lavorativi per riconsegnare il software corretto e verranno riprese le attività di collaudo senza alcuna ripianificazione; non si ha una formale sospensione del collaudo.

Diversamente, qualora il valore rilevato dell'indicatore sia superiore al 10%, verrà sospeso il collaudo. L'Amministrazione ed il fornitore concorderanno il tempo di sospensione ed a tale periodo sarà applicato l'apposito indicatore di qualità.

Come indicato nella trattazione generale, nel caso di 2 sospensioni sulla medesima attività/fase/prodotto, l'Amministrazione si riserva di risolvere il contratto di AS per inadempimento del fornitore.

In caso di obiettivi realizzativi molto piccoli in termini di punti funzione/funzionalità realizzate, per i quali non si addice la misurazione in termini percentuali della difettosità (casi di test indicativamente inferiori a 50), le soglie di difettosità fisiologica e le modalità di sospensione del collaudo sono stabilite nell'Appendice Indicatori di Qualità.

Vincoli temporali sui prodotti della fornitura

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i vincoli temporali previsti per la consegna dei deliverable della fornitura, evidenziando i giorni entro cui devono essere consegnati i suddetti prodotti a partire da una determinata data (evento). Nelle note si riportano specificazioni della consegna/prodotto. I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici			
Prodotto Attività	Evento	Giorni	Note
	Stipula contratto	5 giorni	



Piano della qualità Generale	Formalizzazione al Fornitore di un rilievo	5 giorni	
	Modifica contesto - Richiesta Committente	5 giorni	
Piano della qualità di obiettivo	Inizio fase di definizione (o equivalente)	5 giorni	
	Formalizzazione al Fornitore di un rilievo	10 giorni	
	Modifica contesto - Richiesta Committente	5 giorni	
Piano di lavoro Generale (comprensivo del piano di subentro)	Stipula contratto	5 giorni	
	Fine di ogni mese	5 giorni	

Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici			
Prodotto / Attività	Evento	Giorni	Note
	Inserimento di nuove risorse	5 giorni	



Dichiarazione risorse certificate	<ul style="list-style-type: none"> Alla stipula Fine di ogni Trimestre 	3 giorni	Solo referenti, eventuali figure offerte e Capi progetto
Piano trasferimento Know How	Attivazione Committente	5 giorni	
Operatività Test Factory del Fornitore e relativi prodotti di test management e di test automation	Avvio delle attività	0 giorni	Si intende la Test Factory operativa secondo le modalità descritte nel Capitolato tecnico. L'attività deve essere pianificata e rendicontata nel Piano di subentro.
Installazione test proceduralizzati /automatizzati	Avvio delle attività	30 giorni	Si intende la predisposizione dell'ambiente ed eventuale acquisizione sul prodotto del Fornitore di tutti i test proceduralizzati elaborati precedentemente dalla Committente sulla propria test factory. L'attività deve essere inserita nel Piano di subentro.
Alimentazione del repository di configuration e consegna script di compilazione	Avvio delle attività	60 giorni	
Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo	Fine di ogni fase	5 giorni	

Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici



Prodotto Attività	Evento	Giorni	Note
Rapporto Indicatori di qualità della fornitura	Fine di ogni trimestre	5 giorni	
Questionario di soddisfazione del committente	Avvio delle attività	30 giorni	
Report aggiornamento baseline	Fine di ogni trimestre	5 giorni	Il report deve essere presentato anche qualora la baseline, nel periodo di riferimento, non avesse subito alcuna modifica.
Report iniziale di conteggio baseline	Stipula	3 mesi	Solo se richiesto
Verbale degli Incontri	Riunione	2 giorni	Si intendono i verbali degli incontri fatti con l'Amministrazione/Committente nell'ambito dei servizi della fornitura.
Documento per annullamento rilievo	Ricezione della nota di emissione	3 giorni	Il documento dovrà contenere elementi oggettivi e chiare argomentazioni.

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di sviluppo adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono, ad eccezione dei prodotti indicati nella seguente tabella, che dovranno essere consegnati secondo la seguente specifica. Il termine (prima) sta ad indicare che il prodotto deve essere consegnato prima dell'evento, secondo la tempistica indicata nella tabella.



Prodotti di fase			
Prodotto	Evento	Giorni	Note
Piano di lavoro di Obiettivo	Definizione Obiettivo	Entro la fase di Definizione (o equivalente)	
	Richiesta della Committente	5 giorni	Il piano di lavoro di obiettivo oltre che su richiesta della Committente dovrà essere consegnato secondo quanto previsto nei diversi cicli di vita.
Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo	Termine del Collaudo o ultima fase dell'obiettivo (fase Realizzazione o equivalente)	10 giorni	Termine del Collaudo o ultima fase dell'obiettivo (fase Realizzazione o equivalente)
	Termine fase di Analisi (o equivalente)	5 giorni	Termine fase di Analisi (o equivalente) o secondo quanto previsto nei diversi cicli di vita.
	Richiesta della Committente	5 giorni	Il rapporto oltre che su richiesta della Committente dovrà essere consegnato secondo quanto previsto nei diversi cicli di vita.
Manuale di Gestione	Fine fase di realizzazione (o equivalente)	20 giorni (prima)	
Rapporto indicatori di qualità di obiettivo (della fase di avvio in esercizio)	Fine fase di avvio in esercizio	5 giorni	

In caso di mancata approvazione o rilievi di qualunque deliverable/documento della fornitura, il Fornitore è tenuto a riconsegnarlo entro il tempo specificato dalla seguente tabella, a partire dalla data di comunicazione da parte della Committente. I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.



Riconsegna prodotti		
Prodotto	Giorni	Note
Piano della qualità generale	5 giorni	
Piano di subentro	5 giorni	Il piano dovrà essere approvabile entro e non oltre la data di avvio delle attività.
Piano di lavoro (Generale, dei singoli servizi/obiettivi)	3 giorni	Il piano dovrà essere approvabile entro e non oltre 2 ricicli (massimo 6 giorni).
Tutti gli altri documenti	5 giorni	

UTILIZZO DEL PORTALE DEPF SOGEI (PORTALE DOCUMENTI DELLA FORNITURA E PRODOTTI DI FASE)

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

Tranne casi eccezionali e non imputabili al Fornitore, la mancata pubblicazione sul Portale equivale alla mancata consegna del prodotto ai fini della misurazione degli indicatori di qualità.

Le modalità di utilizzo del Portale DePF Sogei sono descritte in Appendice 5 - "Strumenti di supporto alla gestione della fornitura e Prodotti di Fase".

MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO

La documentazione prodotta secondo quanto previsto nell'Appendice 2 - "Cicli e Prodotti" dovrà essere riconsegnata aggiornata a livello di intero documento o intera area, e non per le sole parti variate in conseguenza del singolo obiettivo. Dovrà inoltre essere possibile individuare le modifiche effettuate.

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



7.7.5 MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati formalmente. In nessun caso l'approvazione potrà avvenire per tacito assenso. Il Fornitore dovrà aggiornare i documenti assoggettati a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

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

ACCETTAZIONE/APPROVAZIONE DEI PRODOTTI DELLA FORNITURA

Come indicato nell'Appendice 2 - "Cicli e prodotti", tutti i prodotti della fornitura saranno sottoposti ad Accettazione/Approvazione/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 dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dalla Committente o dal presente Capitolato Tecnico e dalle relative appendici. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Per i servizi gestiti in modalità progettuale nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio della Committente, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dalla Committente medesima per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, la Committente procederà alla sospensione della fase, con contestuale slittamento del termine della fase stessa i cui oneri saranno a totale carico del Fornitore, il quale sarà altresì passibile dell'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Committente.

In caso di due sospensioni sul medesimo prodotto in accettazione/validazione/approvazione, la Committente si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore. In tal senso verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il verbale/lettera di mancata accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità in cui l'addebito verrà contestato al Fornitore e gli acconti eventualmente versati dalla committente al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.

Nel caso in cui sia possibile procedere all'accettazione/approvazione/valutazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il verbale/lettera di accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.



7.7.6 VERIFICHE DI CONFORMITA'

Il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale), procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica verrà data comunicazione formale al fornitore.

COLLAUDO TECNICO FUNZIONALE DEGLI OBIETTIVI REALIZZATIVI

Il collaudo del sistema rilasciato da ciascun obiettivo realizzativo sarà svolto dalla Committente, normalmente affiancata dall'Amministrazione, nei tempi previsti dal Piano di lavoro e con il supporto del Fornitore. Saranno oggetto di collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa al fine di accertarne la congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

L'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti di collaudo della Committente e/o dell'Amministrazione, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati dalla Committente. Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare alla Committente il supporto.

La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento, escludendo l'eventuale periodo di predisposizione dell'ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.

La fase di collaudo verrà pianificata dalla Committente in accordo con il Fornitore. Le anomalie, malfunzionamenti e difformità con la documentazione dovranno essere tempestivamente risolti dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività di collaudo, entro e non oltre i tempi definiti dall'Appendice 3 - "Indicatori di qualità" e/o i diversi termini indicati dalla Committente. Eventuali ritardi nella risoluzione dei malfunzionamenti comporteranno l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

Nel caso in cui le anomalie, malfunzionamenti, difformità o i ritardi nella risoluzione degli stessi, a giudizio della Committente, siano tali da non consentire lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo, quest'ultimo verrà dichiarato sospeso e l'eventuale slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore, il quale sarà altresì passibile dell'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste. La consegna della versione corretta dei prodotti sottoposti a collaudo dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Committente.

In caso di due sospensioni del collaudo sul medesimo obiettivo, la Committente si riserva di dichiarare il collaudo terminato con esito negativo per inadempimento del Fornitore, compilando apposito verbale di chiusura collaudo. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità in cui l'addebito verrà contestato al Fornitore e gli acconti



eventualmente versati a quest'ultimo dalla Committente dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.

In caso di esito positivo del collaudo, la Committente redigerà e sottoscriverà la lettera di accettazione, a cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo e che tratterà le attività svolte durante il collaudo stesso. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

In caso di obiettivi realizzativi molto piccoli in termini di PF/funzionalità realizzate, per i quali non si addice la misurazione in termini percentuali della difettosità (casi di test indicativamente inferiori a 50), sarà Sogei a stabilire le soglie di difettosità fisiologica e le modalità di sospensione del collaudo.

VERIFICHE DI CONFORMITA'

Il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale), procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica verrà data comunicazione formale al Fornitore.

Si precisa che la verifica di conformità verrà avviata entro 20 (venti) giorni dall'ultimazione della prestazione. Dalla data di verifica di conformità decorrono i termini per il pagamento della fattura.

7.8 Monitoraggio

Le attività di monitoraggio sull'esecuzione del contratto saranno svolte dall'Amministrazione secondo le modalità di seguito specificate.

In particolare, le attività di monitoraggio saranno 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, qualora l'Amministrazione sia tra quelle incluse nell' "Elenco delle Amministrazioni coinvolte nel monitoraggio sull'esecuzione dei contratti" predisposto dall'AgID e il contratto presenti almeno una delle caratteristiche di seguito indicate:

- abbiano un valore, al netto di IVA, superiore a 15 (quindici) milioni di euro, ovvero, in caso di contratti con validità pluriennale, superiore a 3,5 (trevirgolacinque) milioni di euro in media ogni anno. In caso di procedure di gara suddivise in lotti, si considera il valore totale della procedura indipendentemente dal numero dei lotti e dal loro valore relativo. In tal caso, il monitoraggio si applicherà a ognuno dei contratti scaturenti dalle aggiudicazioni dei vari lotti;
- proroghe o atti aggiuntivi delle tipologie di contratto sopra riportato;



- si riferiscano a servizi che interessino la sicurezza dello Stato, la difesa nazionale, l'ordine e la sicurezza pubblica, lo svolgimento di consultazioni elettorali nazionali ed europee, indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate;
- abbiano un rilevante impatto sotto il profilo organizzativo o dei benefici che si prefiggono di conseguire, indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate, e che l'Agenzia ritenga necessario sottoporre a monitoraggio; in questo caso, l'Agenzia si riserva di richiedere tutte le informazioni necessarie a stabilire l'eventuale richiesta di monitoraggio del contratto all'Amministrazione.

In tal caso le attività di monitoraggio sono svolte dall'Amministrazione secondo una delle seguenti modalità:

- a) direttamente dall'Amministrazione interessata, sotto la direzione del Responsabile del monitoraggio, utilizzando risorse interne adeguatamente formate e formalmente nominate (Gruppo di monitoraggio);
- b) da una società esterna selezionata tramite apposita procedura di gara, ferma restando, in ogni caso, la direzione e la responsabilità del Responsabile del monitoraggio;
- c) direttamente dall'AgID, su richiesta dell'Amministrazione, in base ad una specifica convenzione da stipulare tra le parti.

7.9 Flussi FEE e Flussi Informativi di Monitoraggio Forniture

Si rinvia alle disposizioni di AQ e per quanto di competenza al contratto di AS.

7.10 Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione. I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure.

Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate disciplinate nell'Appendice 3 - "Indicatori di qualità", ma le conseguenze di eventuali disservizi gravi ad essi afferenti sono direttamente e specificamente regolamentate nel presente Capitolato Tecnico e/o nel Contratto. Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal fornitore in Offerta Tecnica determina l'esperimento delle conseguenti azioni contrattuali, ossia:

- l'applicazione di rilievi;
- la perdita della quota variabile del corrispettivo legato al raggiungimento di un livello di qualità minimo;
- l'applicazione di penali;
- le azioni aggiuntive eventualmente previste dal Contratto (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.).



7.10.1 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente/dell'Amministrazione conseguenti al mancato rispetto degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale.

Per l'effetto, potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento ove lo stesso non risulti diversamente sanzionato. I rilievi sono notificati al Fornitore tramite comunicazione formale, (che potrà contenere uno e più rilievi).

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali ma, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali e/o altre azioni contrattuali. Il numero di rilievi massimi tollerati per ogni servizio è riportato in Appendice 3 - "Indicatori di qualità".

7.10.2 Indici di prestazione

Gli indici di prestazione sono legati al raggiungimento delle soglie di qualità previste per uno o più indicatori di qualità.

Gli indici di prestazione riportati nell'Appendice degli indicatori di qualità prevedono per ogni servizio indicatori disgiunti ognuno con una propria quota sospesa. Pertanto il raggiungimento del singolo indicatore collegato all'Indice di prestazione comporta l'erogazione della relativa quota sospesa indipendentemente dagli altri indicatori.

7.10.3 Penali

Lo scopo delle penali è quello di ridurre il corrispettivo da erogarsi in favore del Fornitore per prestazioni da effettuarsi "a regola d'arte" a fronte dell'espletamento in concreto da parte del medesimo Fornitore di un servizio di minore qualità, e/o condotto generando disservizi e/o ritardi e/o comportano un danno all'utilizzatore.

Le penali adottabili sono regolamentate contrattualmente.

7.11 STRUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA

Le modalità di utilizzo del Portale DePF Sogei e di tutti gli strumenti a supporto della fornitura sono descritte in Appendice 5 - "Strumenti di supporto alla gestione della fornitura e Prodotti di Fase".