

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

**ALLEGATO N.5
CAPITOLATO TECNICO**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L'ACQUISIZIONE DEI
SERVIZI DI SVILUPPO, ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SISTEMA GESTIONALE/CONTABILE PER
CONSIP – ID 2534**



INDICE

1.	PREMESSA.....	5
1.1	Acronimi e definizioni	5
2.	CONTESTO DI RIFERIMENTO	6
2.1	Ambito applicativo	8
2.1.1	Modulo SIACC.....	8
2.1.1.1	Gestione delle richieste di acquisto (RdA)	9
2.1.1.2	Anagrafica e Gestione Fornitori	9
2.1.1.3	Anagrafica e Gestione Contratti.....	9
2.1.1.4	Anagrafica gare	10
2.1.1.5	Anagrafica Autorizzazioni.....	10
2.1.1.6	Gestione Costi	10
2.1.1.7	Gestione DDT	11
2.1.1.8	Anagrafica Disciplinari.....	11
2.1.1.9	Gestione e monitoraggio del Piano Acquisti Integrato (PAI)	11
2.1.1.10	Gestione degli inadempimenti.....	12
2.1.1.11	Gestione Nomine	12
2.1.1.12	Report	12
2.1.2	Modulo BUSINESS CUBE.....	12
2.1.2.1	Rifatturazione	13
2.1.2.2	Associazione / Allocazione Fatture	13
2.1.2.3	Gestione delle FEE.....	13
2.1.2.3.1	FEE ex DM 23.11.2012	13
2.1.2.3.2	FEE SPC	13
2.1.2.4	PCC	14
2.1.2.5	Fatturazione elettronica	14
2.1.2.6	Gestione DURC.....	14
2.1.2.7	Gestione dei CIG, Cup e della tracciabilità dei flussi finanziari.....	14
2.2	Ambienti di riferimento	15
3.	OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA	16
3.1	Oggetto.....	16
3.2	Durata	16
4.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	17



4.1	Servizi previsti per la fornitura	17
4.1.1	Servizio di manutenzione evolutiva, manutenzione adeguativa, assistenza e manutenzione correttiva di software ad hoc	17
4.1.2	Servizio di manutenzione delle licenze	18
4.2	Processo produttivo	18
5.	METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO	19
5.1	Metriche e dimensionamento	19
5.2	Composizione dei gruppi di lavoro	19
6.	MODALITÀ DI ESECUZIONE	20
6.1	Requisiti di qualità e Piano della Qualità	20
6.1.1	Piano della Qualità Generale (PQG)	21
6.1.2	Indicatori di qualità	22
6.2	Attività propedeutiche	22
6.2.1	Ruoli richiesti e competenze specialistiche	22
6.2.1.1	Responsabile Unico delle Attività Contrattuali	22
6.2.1.2	Referenti dell'affidamento	23
6.2.1.3	Figure professionali	24
6.2.1.3.1	Specialista di prodotto	24
6.2.1.3.2	Analista Programmatore	25
6.2.2	Consegna elenco nominativi e schede tecniche	25
6.3	Modalità di erogazione dei servizi	27
6.3.1	Modalità di affidamento dei servizi	27
6.3.1.1	Modalità progettuale	28
6.3.1.2	Tempi e responsabilità dell'affidamento dei servizi	29
6.3.1.3	Modifiche e sospensione in corso d'opera	30
6.3.2	Svolgimento a consumo	30
6.3.3	Svolgimento a corpo	31
6.4	Trasferimento di know-how	31
6.5	Modalità di comunicazione	31
6.6	Modalità di collegamento telematico	32
6.7	Luogo di erogazione dei servizi	32
6.8	Orario di erogazione dei servizi	33

Classificazione del documento: Consip Public



7.	MANUTENZIONE IN GARANZIA.....	33
8.	GOVERNO DELLA FORNITURA	34
8.1	Pianificazione.....	34
8.2	Strumenti a supporto dell'operatività.....	34
8.3	Modalità di consegna.....	35
8.4	Verifiche di conformità	35
8.5	Consuntivazione dei servizi svolti	35
9.	AZIONI CONTRATTUALI.....	37
9.1	Rilievi	37
9.2	Penali.....	37

Classificazione del documento: Consip Public



1. PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di definire le caratteristiche e i requisiti relativi alla fornitura dei servizi di manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva, assistenza e manutenzione licenze del sistema di gestione/contabile di Consip, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati.

I servizi, oggetto della presente fornitura, devono concorrere ad assicurare la piena operatività, l'evoluzione e l'integrazione delle applicazioni, al fine di rispondere alle esigenze derivanti da modifiche del quadro normativo e dei processi amministrativi.

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

Ciò implica che:

- in fase di offerta, il non rispetto di quanto specificato nel capitolato tecnico e relativa Appendice comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- in fase di esecuzione, il non rispetto di quanto specificato nel capitolato tecnico e nella relativa Appendice, costituisce inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali (Par. 9).

La fornitura è articolata in un unico lotto.

E' parte integrante del Capitolato tecnico l'**Appendice 1 – Indicatori di qualità**: contenente gli indicatori di qualità della presente fornitura.

1.1 Acronimi e definizioni

Affidamento	Insieme di uno o più obiettivi e/o attività affidati al Fornitore per l'implementazione dei servizi richiesti.
Capitolato/ Capitolato tecnico	Il presente documento che indica l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovrà essere conforme il servizio.
Contratto	L'atto, conforme allo schema di contratto, che verrà stipulato tra la Consip e la Società per l'esecuzione del servizio.
GP	Giorni Persona, è l'unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per svolgere un servizio o un progetto; il numero delle ore lavorabili giornaliere è posto convenzionalmente pari a 8.
Impegno di lavoro	Informazione relativa al numero di GP per le attività che si prevede siano richieste, nonché altre informazioni utili al servizio. Il relativo codice di riferimento viene riportato sulle schede di affidamento.
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 e la consegna di specifici prodotti

Classificazione del documento: Consip Public



Piano della Qualità Generale	Documento che riporta i fattori di qualità del software, le attività e i controlli da eseguire affinché il prodotto software soddisfi i requisiti di qualità in rapporto alle sue caratteristiche e specificità.
Piano di Test	Insieme dei casi di test da effettuare sull'applicazione per garantirne la correttezza.
Rilievo	Azione di avvertimento da parte di Consip conseguente al non rispetto degli impegni assunti da parte della Società.
Servizio/i	Prestazione/i dovute in esecuzione del contratto.
Società	La Società (o raggruppamento) aggiudicataria del servizio.
Scheda di Affidamento	Scheda con cui la Consip e la Società formalizzano l'impegno di lavoro che la Consip affiderà alla Società
SAL	Documento riepilogativo delle attività svolte nel periodo di riferimento
SDI	Sistema di interscambio
Verbale di affidamento	Documento con cui Consip affida al Fornitore l'intervento richiesto all'interno dei servizi contrattualmente previsti (comprensivo della scheda di affidamento).

2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'attuale sistema gestionale/contabile è basato sulla suite software *Business CUBE Excellence* di NTS Informatica s.r.l., che è stata oggetto di personalizzazioni ed integrazioni. Nello specifico, sono state nel tempo opportunamente arricchite le funzioni di contabilità generale e bilancio (ciclo attivo, passivo, bilancio, fiscale, tesoreria), per consentire la gestione delle peculiarità di Consip come Ente di Diritto Pubblico.

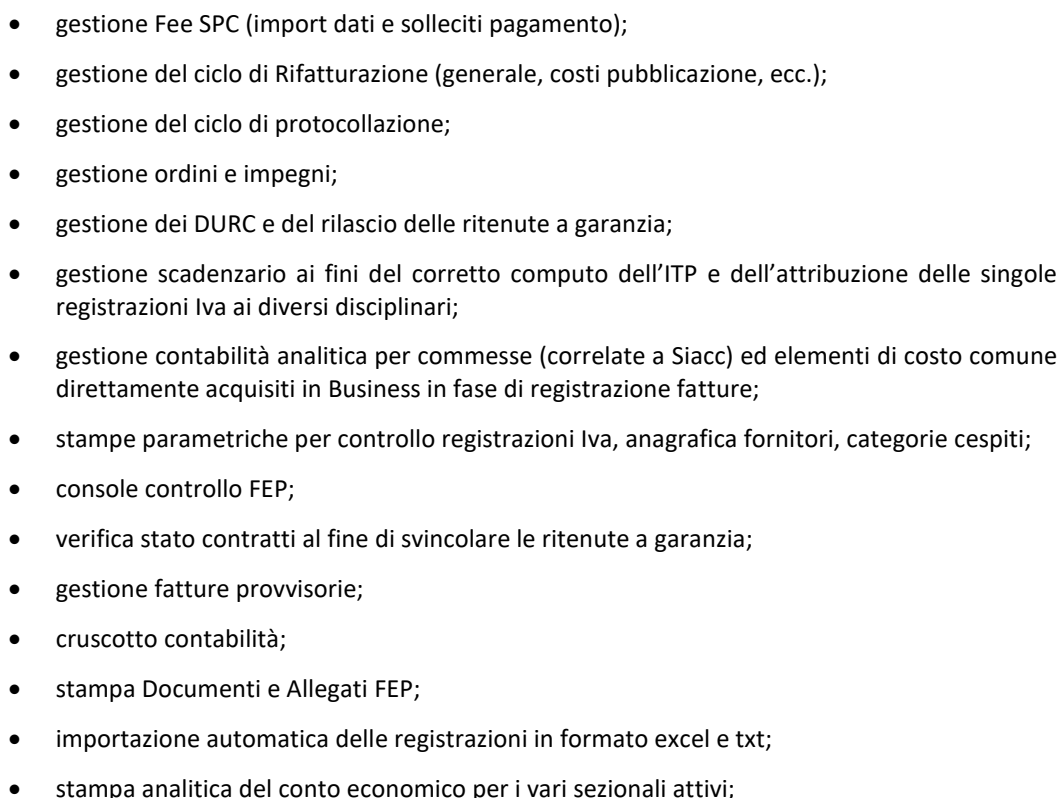
Attualmente il sistema è composto da due moduli («SIACC» e «BUSINESS CUBE»), basati su personalizzazioni della suite *Business CUBE Excellence* che hanno riguardato le funzioni di seguito rappresentate:

- gestione console di interfaccia PCC;
- gestione anagrafica clienti e fornitori;
- console fatture elettroniche passive e attive;
- società trasparente (e nello specifico si consente a CGB l'elaborazione dei dati utili ai fini della pubblicazione della rendicontazione della gestione finanziaria dei contratti e pagamenti beni e servizi);
- controllo fatture per la gestione delle quietanze di pagamento dei subappaltatori;
- gestione del patrimonio informatico aziendale;
- gestione transaction FEE;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione dei servizi di sviluppo, assistenza e manutenzione del sistema gestionale/contabile per Consip - ID 2534

Allegato 5 – Capitolato tecnico

[illegible]

Gara a procedura aperta per l'acquisizione dei servizi di sviluppo, assistenza e manutenzione del sistema gestionale/contabile per Consip - ID 2534

Allegato 5 – Capitolato tecnico



2.1 Ambito applicativo

L'oggetto della fornitura coinvolge le attività di manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva, assistenza e manutenzione licenze inerenti il sistema di gestione/contabile di Consip.

Il sistema è composto da due distinti moduli ("SIACC" e "BUSINESS CUBE"), opportunamente parametrizzati e personalizzati, che coprono principalmente le seguenti aree:

- Contabilità generale e bilancio;
- Pianificazione e Controllo;
- Acquisti.

Nei paragrafi successivi sono descritte le funzionalità dei moduli costituenti il sistema.

2.1.1 Modulo SIACC

Il modulo SIACC è costituito da diversi sotto-moduli:

- Gestione delle Richieste di Acquisto;
- Anagrafica e Gestione Fornitori;
- Anagrafica e Gestione Contratti;
- Anagrafica Gare
- Anagrafica Autorizzazioni;
- Gestione Costi;
- Gestione DDT;
- Anagrafica Disciplinari;
- Piano Acquisti Integrato;
- Inadempimenti;
- Gestione Nomine;
- Report;
- altri specifici moduli per le funzioni di Amministratore.

I suddetti sotto-moduli descritti sono tutti integrati tra loro e con altri sistemi Consip per le informazioni comuni:

- Sistema Informativo Consip – SIC: per l'anagrafica dei dipendenti e le gerarchie organizzative;
- Conservazione digitale per l'archiviazione delle fatture e di altri documenti fiscalmente rilevanti;
- Sistema di Gestione Documentale per il legame con i documenti elettronici;
- SIGEF: Sistema di Gestione Gare e Fornitori per legame con ID SIGEF (costi legati a contratti sopra soglia) e per la gestione delle Fee;
- Busta A: Sistema a supporto delle attività di verifica della documentazione amministrativa;
- Prestipula: Sistema a supporto delle attività inerenti ai controlli sui soggetti aggiudicatari di una procedura di acquisto a carico dell' "Ufficio Tecnico di Gara" ;
- Commissioni: sistema a supporto delle nomine delle commissioni di gara, gestione rotazione, gestione schede conflitto interessi;
- SOS: Sistema a supporto delle segnalazioni di operazioni ritenute sospette nell'ambito della tematica dell'antiriciclaggio (AML -Anti Money Laundering) in relazione ai processi d'acquisto sopra soglia;
- Anagrafica Fornitori: Punto di accesso univoco rispetto alle informazioni inerenti ai vari Fornitori presenti sui diversi sistemi informativi interni;
- SIGEF: Sistema che gestisce le informazioni delle procedure di acquisto sopra soglia comunitaria gestite da Consip, dalla fase di definizione della procedura alla aggiudicazione/stipula/attivazione del contratto.

Classificazione del documento: Consip Public



- Pianificazione e Controllo per Commessa – P&C per l'anagrafica delle commesse e per la gestione dei ricavi

E web services per la gestione delle fee con il Data Warehouse della Piattaforma di e-Procurement.

2.1.1.1 Gestione delle richieste di acquisto (RdA)

Il modulo consente la gestione del flusso di lavorazione di una richiesta di acquisto dall'inserimento alla generazione di un ordine di acquisto che – al netto delle RdA fondo economale - confluirà poi nell'anagrafica Contratti.

Il modulo gestisce oltre a diversi dati anagrafici utili alla definizione dell'esigenza anche uno specifico workflow approvativo legato all'organizzazione Consip e alle deleghe associate ai diversi livelli approvativi.

Sono quindi gestite diverse tipologie di RdA e sono profilati utenti differenti sulla base dei ruoli che hanno nel suddetto workflow.

La RdA si compone di più sezioni:

- una maschera di testa che comprende i dati generali della richiesta di acquisizione e ne connota la tipologia e le modalità di acquisizione del bene che si desidera acquistare, la sua descrizione e l'importo massimo autorizzato per l'acquisto del bene stesso;
- una maschera di dettaglio, nella quale si inserisce in modo più dettagliato la descrizione del bene desiderato, la quantità del bene che si vuole acquistare, l'unità di misura che consentirà poi la consuntivazione dei costi, l'elemento di costo comune e la commessa su cui viene speso l'acquisto;
- la sezione dei riferimenti in cui si inseriscono le informazioni che indicano la persona a cui fare riferimento per la specifica RdA.

La selezione delle autorizzazioni alla spesa nell'inserimento di una RDA è effettuata attraverso il modulo Anagrafica Autorizzazioni.

La selezione dei fornitori partecipanti o del fornitore aggiudicatario è effettuata attraverso il modulo Anagrafica Fornitori.

L'ordine che scaturisce dalla lavorazione di una RdA è infine memorizzato nell'Anagrafica Contratti.

2.1.1.2 Anagrafica e Gestione Fornitori

Il modulo rappresenta un archivio in cui sono inseriti tutti i fornitori che hanno rapporti con la Consip.

Il modulo consente, sulla base delle opportune profilazioni degli utenti che vi possono accedere, l'inserimento e la modifica dei fornitori stessi.

L'applicativo consente la gestione anche dei Raggruppamenti Temporanei di Impresa, e dei Consorzi oltre che le fusioni e trasformazioni aziendali.

2.1.1.3 Anagrafica e Gestione Contratti

Il modulo rappresenta un archivio dei contratti stipulati per Consip, anche in termini di Convenzioni ex articolo 26 che la stessa Consip stipula a favore delle pubbliche amministrazioni.

Attraverso questo modulo è possibile gestire l'anagrafica dei contratti e le relative possibili evoluzioni nel tempo (quali ad esempio integrazioni, proroghe, ecc.).

In particolare, attraverso specifiche funzionalità, sono gestiti

- Dati Generali, quali la denominazione, il CIG, il fornitore, il Responsabile del Procedimento, il riferimento all'origine (RDA o ID SIGEF);

Classificazione del documento: Consip Public



- Dati di dettaglio relativi a listino, oggetti contrattuali, durata, date ecc.

Inoltre l'anagrafica di ogni contratto prevede la gestione di informazioni contrattuali strutturate al fine dell'invio all'autorità di vigilanza sui contratti pubblici, con l'avanzamento delle fasi contrattuali (dati di stipula, adesione, aggiudicazione, attivazione, subappalto, avanzamento, collaudo, conclusione, ritardo e recesso, sospensione, variante).

All'interno dell'anagrafica dei Contratti è presente una scheda per la gestione anagrafica dei subappalti autorizzati, con indicazione di tutte le informazioni necessarie per l'invio dei dati all'ANAC, più le informazioni opzionali che CONSIP ha comunque deciso di gestire e comunicare all'ANAC in materia di trasparenza. E' altresì presente una scheda per la visione dei subaffidamenti richiesti e comunicati a Consip per il contratto di riferimento.

Nell'ambito del modulo in questione dei contratti è anche possibile gestire i dati relativi alle quietanze di pagamento delle fatture dei subappaltatori da parte di specifici utenti opportunamente profilati. Inoltre è possibile gestire su questo modulo, sempre tramite opportuna profilazione, le garanzie definitive e le escussioni.

L'anagrafica dei contratti censisce anche la cronologia di eventuali DDE (e assistenti DDE) e RdP che si sono succeduti.

2.1.1.4 Anagrafica gare

Il modulo consente la gestione delle garanzie provvisorie che sono legate direttamente alle gare e non ai contratti come avviene per le garanzie definitive.

Le funzionalità implementate in ambito "Garanzie Provvisorie" permettono la visualizzazione dei dati anagrafici delle fidejussioni provvisorie caricate, attraverso un collegamento automatico con Sigef, andando a determinare se la garanzia è stata svincolata o meno e andando a caricare i formati elettronici del documento relativo alla garanzia in analisi. Le funzionalità implementate in ambito "Fidejussioni" hanno lo scopo di archiviare le informazioni derivanti dalla richiesta dell'intero ammontare di una o più garanzie provvisorie ad un determinato fornitore o previsto.

Inoltre è possibile gestire su questo modulo, tramite opportuna profilazione, le informazioni relative alle escussioni delle garanzie a seguito dell'esclusione di un operatore economico dalla gara.

In particolare:

- Anagrafica escussione ed eventuali reiteri (protocollo, data, importo etc)
- Dati relativi alla riscossione delle escussioni
- Stato avanzamento del contenzioso
- reportistica

2.1.1.5 Anagrafica Autorizzazioni

Il modulo costituisce un archivio delle autorizzazioni all'acquisto o alla spesa, che rappresentano degli atti principalmente interni (ma in alcuni casi esterni) dell'istruttoria nel processo di acquisto in Consip.

Il modulo consente la gestione di informazioni anagrafiche (quali ad esempio protocolli, firmatari, importi, descrizioni) e del legame con il documento elettronico e permette il controllo sull'utilizzo dei massimali previsti.

2.1.1.6 Gestione Costi

Il modulo consente la gestione dell'avanzamento dei contratti passivi gestiti da Consip attraverso le allocazioni di spesa.

Classificazione del documento: Consip Public



Con il termine «Allocazione» si intende l'attribuzione di un costo a determinate dimensioni di controllo, quali Contratto, Autorizzazione, Commessa, Voce di costo, Centro di costo, Disciplinare, Data competenza.

Ognuno di questi elementi si lega con le rispettive anagrafiche (Anagrafica Contratti, Anagrafica Autorizzazioni, Anagrafica Disciplinari) e al modulo Business per gli aspetti contabili.

L'allocazione di un costo si sviluppa nelle seguenti fasi:

- Pianificazione del costo
- Consuntivazione del costo (con legame DDT ove previsto)
- Validazione del costo (consente lo sblocco di una equivalente fattura passiva pervenuta)
- Eventuale sblocco parti variabili
- Associazione a fattura passiva
- Associazione a fattura attiva (solo per costi a rimborso)
- Inserimento degli estremi delle verifiche di conformità

2.1.1.7 Gestione DDT

Il modulo consente la gestione dei documenti di trasporto (DDT) di beni ricevuti da CONSIP e che afferiscono ad ordini/contratti del sistema SIACC.

Attraverso specifiche funzionalità, è prevista la registrazione del documento di trasporto con indicazione di data e numero e l'associazione dello stesso agli ordini/contratti che prevedono la fornitura di materiali.

La gestione dei DDT è riservata ad utenti di sistema aventi un ruolo specifico riservato.

I documenti sono poi utilizzati nella registrazione dei costi per l'assegnazione della competenza economica.

2.1.1.8 Anagrafica Disciplinari

Il modulo consente la gestione dei contratti attivi Consip: si tratta di contratti, convenzioni, accordi, che Consip stipula con altre amministrazioni nell'ambito delle attività specifiche previste dallo statuto Consip.

Attraverso questo modulo è possibile gestire informazioni anagrafiche simili a quelle dei contratti passivi (informazioni generali, attributi, validità, listini ricavi, ecc).

L'anagrafica è visibile a tutti gli utenti del sistema SIACC, la modifica dei dati invece può essere eseguita solo da operatori con specifici ruoli.

Tale anagrafica - integrata ad altri sistemi aziendali (es P&C, SIGEF) - consente la corretta imputazione - in termini sia di pianificazione sia di consuntivazione di costi ed effort per Disciplinare contribuendo al controllo dell'equilibrio economico finanziario.

2.1.1.9 Gestione e monitoraggio del Piano Acquisti Integrato (PAI)

Il modulo consente la gestione e il monitoraggio del "Piano acquisti integrato" (PAI) inteso come il documento che contiene tutte le richieste di acquisti, indipendentemente dall'importo, sia che si tratti di acquisti interni Consip sia che si tratti di acquisti per altre amministrazioni.

Attraverso questo modulo è possibile:

- Tracciare l'intero life cycle di una richiesta di acquisto supportando l'utente nella compilazione della richiesta e istradando le richieste agli uffici competenti;

Classificazione del documento: Consip Public



- Tracciare la vita del contratto che scaturisce dalle richieste di acquisto supportando l'utente nella compilazione delle successive previsioni di fabbisogno;
- Supportare la redazione dei deliverable del programma biennale per l'acquisizione di forniture e servizi secondo gli schemi previsti dal decreto n. 14/2018 (in attuazione dell'articolo 21, comma 8 del decreto legislativo n. 50 del 2016);
- Supportare la predisposizione del Piano gare integrato e monitorarne, in corso d'anno, la fase esecutiva.
- Supportare l'elaborazione del budget (rilevazione fabbisogni per l'anno di budget) e il controllo budgetario (associazione dei fabbisogni ai contratti e alle assegnazioni di budget)

2.1.1.10 Gestione degli inadempimenti

Il modulo consente la gestione degli inadempimenti contrattuali prevedendo le seguenti principali funzionalità:

- **L'inserimento** a sistema di un nuovo inadempimento in relazione al relativo Contratto/Ordine riportando automaticamente un subset minimo di informazioni basilari (tipologia contrattuale, Numero lotto, Fornitore di riferimento, PIVA o CF del fornitore, RdP del contratto...)
- **Ricerca** di Inadempimenti già inseriti a sistema, attraverso opportuni criteri di ricerca, che consentirà di modificare l'iter di lavorazione dell'inadempimento selezionato (es. preso in carico, avviato, in gestione, concluso) e **modificarne** le principali informazioni (es. dati contabili sul pagamento, ricezione di molteplici Controdeduzioni, ...)
- **Reportistica** sui principali set informativi
- **Notifiche** dando evidenza ai DDE degli inadempimenti per cui il "Termine ricezione controdeduzioni" risulta scaduto

2.1.1.11 Gestione Nomine

Il modulo rappresenta una console a disposizione degli utenti con ruolo "Gestore nomine" per autorizzare e monitorare l'assegnazione del ruolo di DDE (e assistenti DDE) nelle sue diverse fasi di vita del Contratto.

2.1.1.12 Report

Per ciascun modulo sono previsti report specifici per la visualizzazione e l'analisi dei dati.

I report generalmente implementano accessi differenti alle informazioni sulla base della tipologia di utente che esegue il report.

La reportistica attinge alla base di dati operativa, senza la necessità di attendere ETL che alimentino data mart «conoscitivi».

2.1.2 Modulo BUSINESS CUBE

Di seguito sono riportate le specifiche funzionalità che costituiscono le personalizzazioni effettuate sul pacchetto standard.



2.1.2.1 Rifatturazione

Il modulo consente la generazione e la gestione di documenti di fatturazione attiva a fronte di documenti passivi registrati a sistema. Il sistema si basa su una serie di archivi necessari per la configurazione delle regole con cui riconoscere:

- quali documenti passivi debbano essere rifatturati,
- quali conti e quali causali proporre per i documenti attivi a fronte dei dati del passivo.

Il modulo gestisce anche gli appostamenti a fatture da ricevere, nonché storni e note di credito.

I documenti del passivo possono avere una catena documentale del tipo autorizzazione/ordine/costi/fattura oppure possono essere mere registrazioni di contabilità.

2.1.2.2 Associazione / Allocazione Fatture

Attraverso questo modulo è possibile associare gli importi consuntivati e validati sull'applicazione SIACC alle fatture/note di credito passive ricevute in Business (provvisorie o definitive).

La gestione consente anche l'inserimento a sistema di fatture/NC di pura contabilità, che poi possono essere selezionate per l'associazione alle consuntivazioni.

Infine, è possibile visualizzare il riepilogo dei dati del contratto e, se possibile, di contrassegnare la fattura corrente come "ultima fattura", utile ai fini dello sblocco delle ritenute.

È consentita la gestione dei durc legati alle fatture anche dalla maschera di associazione dei consuntivi validati alle fatture oltre che dalla maschera "Gestione fatture passive".

2.1.2.3 Gestione delle FEE

2.1.2.3.1 FEE ex DM 23.11.2012

Consip applica ai fornitori aggiudicatari di Convenzioni, appalti basati su accordi quadro e gare su delega, una fee da calcolarsi sul valore del fatturato realizzato nei confronti delle PA. Ai fini del calcolo e della fatturazione, i fornitori devono comunicare alla Consip ciò che fatturano nei confronti della PA.

I dati possono essere ricevuti in differenti modalità di colloquio (FTP o ricezione da PEC/PEL o anche tramite web service) e di formato (XML, PDF, ecc).

Questi dati sono successivamente lavorati dagli utenti del sistema per poi generare le fatture/note di credito.

A fronte di queste dichiarazioni, il modulo Business provvederà a generare le fatture attive.

2.1.2.3.2 FEE SPC

Le Amministrazioni che aderiscono alle gare in ambito SPC devono versare a Consip un contributo da calcolarsi, conformemente al DPCM 23.06.2010, sull'importo contrattuale.

Ai fini della rilevazione contabile e della eventuale fatturazione alle Amministrazioni, i fornitori aggiudicatari delle iniziative, devono comunicare periodicamente alla Consip, i contratti stipulati con le amministrazioni stesse.

I dati possono essere ricevuti tramite pec/pel in formato xml.

Questi dati sono successivamente lavorati dagli utenti del sistema per poi generare le rilevazioni contabili e/o fatture/note di credito.

A fronte di queste dichiarazioni, il modulo Business provvederà a generare le rilevazioni contabili e/o le fatture attive.

Classificazione del documento: Consip Public



2.1.2.4 PCC

Il modulo Business permette di comunicare alla Piattaforma dei Crediti Commerciali (PCC) vari stati contabili delle fatture e note di credito elettroniche passive, attraverso l'utilizzo di specifici servizi web.

È stata implementata la funzione che consente la trasmissione a tale Piattaforma anche delle fatture cartacee.

2.1.2.5 Fatturazione elettronica

Il modulo Business permette di ricevere le fatture passive elettroniche e le varie notifiche che le accompagnano e consente di comunicare ai fornitori l'accettazione e il rifiuto delle suddette fatture, utilizzando il protocollo dello SDI (Sistema di Interscambio).

Le fatture passive sono associate alle relative validazioni su SIACC, ciò garantisce, in fase di registrazione contabile, che le informazioni afferenti CIG, contratto e Coan siano riportate contabilmente..

È consentita la generazione, la firma e l'invio delle fatture attive elettroniche, gestendone i vari stati tramite le notifiche dello SDI.

Infine, il modulo Business permette di archiviare sia le fatture attive sia le fatture passive nei sistemi di gestione documentale Consip e di conservazione sostitutiva.

2.1.2.6 Gestione DURC

Nella maschera di accettazione fatture ed anche in quella di associazione si possono gestire le informazioni riguardanti il DURC dei diversi soggetti economici.

È possibile associare ad una fattura le informazioni relative al DURC (o autocertificazione) sia del fornitore che di eventuali subappaltatori, subaffidatari, consorziate, cessionarie e mandanti. Si inseriscono le date di richiesta e rilascio del durc ed il sistema contabile in automatico attribuisce agli stessi la data scadenza. Nel sistema contabile si ha evidenza anche dei durc irregolari e sono stati predisposti alert automatici all'operatore CGB nel caso di ricezione di due durc irregolari consecutivi per attivare le procedure dettate dalla legge.

Lo stesso durc è utilizzabile per un fornitore a prescindere dal ruolo rivestito dallo stesso nelle diverse fatture ed esso può essere associato a più fatture (anche in modalità massiva), in modo che l'eventuale modifica di un dato sul DURC (ad es. la data di arrivo) sarà disponibile per tutte le fatture che lo referenziano.

È possibile eliminare un DURC dal sistema e scollegarlo da tutte le fatture a cui è associato (se esse non sono state pagate), così come è possibile eliminare, in caso di errore, l'associazione di fatture associate al DURC (l'eliminazione di una fattura non comporta tuttavia la cancellazione della fattura dal sistema).

Nelle varie maschere di gestione dei pagamenti il flag di autorizzazione è stato legato alla validità dei DURC se la fattura di cui la scadenza fa parte ne è soggetta.

In fase di preparazione delle distinte di pagamento il periodo di validità del durc determina in automatico l'autorizzazione al pagamento delle fatture. Le fatture legate a durc scaduti non risultano, pertanto, pagabili.

2.1.2.7. Gestione dei CIG, Cup e della tracciabilità dei flussi finanziari

L'alimentazione in business dei codici CIG e CUP assegnati ai contratti garantisce la corretta attribuzione del conto corrente dedicato in fase di pagamento delle fatture registrate e la tracciatura

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione dei servizi di sviluppo, assistenza e manutenzione del sistema gestionale/contabile per Consip - ID 2534

Allegato 5 – Capitolato tecnico



nella distinta di pagamento dei suddetti codici. La variazione delle coordinate bancarie viene gestita mediante apposita funzionalità che attribuisce gli Iban aggiornati alle partite contabili ancora non saldate.

2.1.2.8 Gestione scadenziario

La gestione dello scadenziario in business consente la preparazione di distinte delle fatture autorizzate al pagamento diversificate in base alle esigenze (professionisti, RTI, disciplinare etc) delle fatture autorizzate al pagamento.

In fase di predisposizione della distinta sono previsti degli alert a sistema in caso di presenza nella stessa di fatture afferenti a contratti per i quali è stato autorizzato un subappalto per rammentare all'addetto CGB la necessità di controllare, nel caso di contratti disciplinati dal D.Lgs 163/2006, il positivo esito dei controlli inerenti le quietanze dei pagamenti dei fornitori aggiudicatari in favore dei subappaltatori.

2.1.2.9 Stampa documenti e allegati FEP

Cruscotto per estrarre i file allegati delle fatture elettroniche ricevute per anno, fornitore, protocollo Iva, data e disciplinare.

2.2 Ambienti di riferimento

Si riporta, di seguito, una breve descrizione dell'architettura adottata in Consip per questa tipologia di applicazioni, elencando i prodotti utilizzati con relative versioni.

La Consip si riserva di effettuare l'adeguamento dei prodotti alle nuove versioni e di adottare nuovi prodotti disponibili sul mercato. All'atto dell'affidamento di una applicazione, verranno fornite indicazioni sulle versioni dei prodotti necessari allo svolgimento del servizio, qualora queste versioni fossero diverse rispetto a quelle indicate nel presente capitolato tecnico.

Sarà cura della Società provvedere, a proprie spese, presso proprie sedi, alle apparecchiature e prodotti, con relative licenze di uso, necessari allo svolgimento del servizio.

Le applicazioni realizzate dalla Società dovranno essere perfettamente funzionanti negli ambienti specificati.

Di seguito sono descritti gli ambienti impiegati.

Database

Le informazioni sono residenti principalmente su Database SQL Server 2012, 2014 e 2017, Standard ed Enterprise.

Applicazione

Parte Server:

- Sistema Operativo Windows Server 2012R2 e Windows Server 2016
- Application Server IIS 8.5 e IIS 10
- versioni .NET supportate da Microsoft (4.5.2 e 4.7 attualmente sui sistemi Consip)

Parte Client:

- Windows 7 32 e 64 bit e Windows 10 64 bit
- versioni .NET supportate da Microsoft (4.5.2 e 4.7 attualmente sui sistemi Consip)

Il pacchetto Business attualmente in esercizio presso Consip è la versione Cube 2 sr4 Cu4.

Classificazione del documento: Consip Public



L'autenticazione avviene di norma in modalità Single Sign On (SSO) tramite il protocollo Kerberos e utenza applicativa.

3. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

In relazione al sistema di gestione/contabile, composta dai due moduli «SIACC» e «BUSINESS CUBE» si richiede l'acquisizione dei seguenti servizi oggetto della fornitura:

- A) Servizio di manutenzione evolutiva, manutenzione adeguativa, assistenza e manutenzione correttiva di software ad hoc. In questo ambito rientrano le seguenti attività:
- manutenzione evolutiva di software ad hoc;
 - parametrizzazione e personalizzazione di tutti i componenti software presenti in fornitura;
 - gestione applicativa e supporto utenti;
 - manutenzione adeguativa e correttiva inclusa parametrizzazione e personalizzazione;
 - assistenza da remoto e supporto specialistico.
- B) Servizio di manutenzione e gestione delle licenze della *suite Business CUBE Excellence* (consistenza attuale: 20 licenze della versione sr4 cu4) e successivi aggiornamenti.

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

Inoltre, è da intendersi compreso nel servizio il trasferimento del know-how, relativamente a quanto realizzato, a Consip e/o terzi indicati da Consip, anche tramite attività di affiancamento.

3.2 Durata

Il contratto ha una durata **complessiva di 60 (sessanta) mesi**, di cui gli ultimi 12 ai soli fini di garanzia sul software sviluppato/modificato, a decorrere dalla "Data di attivazione dei servizi", successiva al periodo di subentro comunicata da Consip al Fornitore successivamente alla stipula del Contratto. Tale data in ogni caso sarà successiva alle attività di cui al successivo paragrafo 6.2.

Pertanto, a partire dalla stipula del contratto si avranno 3 periodi contigui:

- **subentro** per una durata massima di **60 giorni solari** dalla stipula (non incluso nel periodo di erogazione dei servizi);
- **erogazione** dei servizi per un periodo di **48 mesi**;
- **manutenzione in garanzia** sul software sviluppato/modificato nel periodo successivo all'erogazione dei servizi per la complessiva durata di 12 mesi.



4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1 Servizi previsti per la fornitura

Nell'ambito della presente fornitura, i servizi si articoleranno in singoli affidamenti, che a loro volta potranno essere costituiti da uno o più obiettivi, in relazione alle esigenze di Consip, affidati di volta in volta alla Società tramite il Verbale di Affidamento, secondo le modalità definite nel paragrafo "Modalità di affidamento dei servizi".

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

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

I servizi possono includere la produzione di documentazione, eventualmente secondo una determinata metodologia così come indicato al paragrafo 4.2 **"Errore. L'origine riferimento non è stata trovata."**

Al termine del singolo affidamento e nei tempi previsti dalla Scheda di affidamento, la Società dovrà consegnare, secondo le modalità di cui al paragrafo 8.3 "Strumenti a supporto dell'operatività

Nell'esecuzione della fornitura la Società è tenuta a registrare e ad aggiornare i dati relativi ai processi ed alle attività.

La Società dovrà fornire, con frequenza almeno mensile, un prospetto, con gli elementi essenziali per permettere un efficace monitoraggio delle attività affidate, quali:

- la descrizione dell'affidamento;
- il dettaglio sullo stato di avanzamento delle attività;
- eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi affidati con indicazione dei possibili rimedi e i relativi provvedimenti correttivi.

I report devono essere resi disponibili, entro i primi 10 (dieci) giorni lavorativi di ciascun mese al Direttore dell'esecuzione Consip, con una rappresentazione dello stato di avanzamento dei servizi e di tutti gli affidamenti.

I prospetti dovranno essere forniti in formato elettronico (Excel o altro formato rielaborabile) alla Consip, che si riserva la facoltà di richiedere l'integrazione con altri dati di interesse e/o la modifica dei prospetti forniti.

Qualora la Consip adotti uno strumento di monitoraggio, potrà essere richiesto alla Società di garantire la disponibilità di reportistica direttamente su tale strumento, fornendo i dati necessari.



Modalità di consegna” e nel rispetto degli standard, i prodotti previsti dall’affidamento.

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

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

4.1.1 Servizio di manutenzione evolutiva, manutenzione adeguativa, assistenza e manutenzione correttiva di software ad hoc

Il servizio deve poter assicurare l’integrazione della suite Business CUBE Excellence con l’architettura funzionale e tecnica dei sistemi Consip. Sono incluse in questo servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- manutenzione evolutiva;
- manutenzione adeguativa e correttiva;
- parametrizzazione e personalizzazione di funzionalità specifiche dei moduli precedentemente descritti «SIACC» e «BUSINESS CUBE»;
- migrazione di basi informative residenti in altri ambienti e applicazioni;
- redazione di documentazione e di specifiche tecnico-funzionali;
- progettazione ed esecuzione di test unitari, di integrazione, prestazionali e di sistema;
- gestione applicativa e supporto utenti;
- assistenza da remoto e supporto specialistico (assistenza telefonica, assistenza telematica);
- sviluppo di reportistica ad hoc su dati delle applicazioni;
- supporto al collaudo;
- supporto al rilascio in esercizio;
- rilascio in gestione e avviamento in esercizio delle soluzioni realizzate;
- presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento di know how.

Nel servizio è compresa la realizzazione e il test di applicazioni, la parametrizzazione e personalizzazione del sistema (compresi upgrade di versione) ed eventuali integrazioni con altre applicazioni Consip.

4.1.2 Servizio di manutenzione delle licenze

Il servizio prevede la manutenzione delle licenze del prodotto Business CUBE Excellence (consistenza attuale: 20 licenze, versione sr4 cu4) e successivi aggiornamenti. In questo ambito rientrano tutti i servizi di gestione e manutenzione delle licenze stesse. Sono incluse in questo servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- impostazione, configurazione ottimale e ottimizzazione delle licenze Business Cube;
- amministrazione e gestione delle licenze Business Cube;
- attuazione di interventi necessari per il passaggio di versione della piattaforma Business Cube;
- adeguamento delle personalizzazioni e di installazione delle nuove versioni standard in caso di esigenza di aggiornamento dei programmi nella versione standard);
- rimozione dei malfunzionamenti.

Classificazione del documento: Consip Public



4.2 Processo produttivo

Consip, in base ai propri processi produttivi si riserva di adottare diversi standard di produzione per i singoli progetti.

Attualmente il processo produttivo adottato per i Sistemi Informativi Consip è:

- “Evolutivo/Incrementale” per l’approccio “tradizionale”;
- “Agile” per l’approccio legato ai nuovi sviluppi.

L’architettura applicativa si sta sempre più consolidando verso sistemi a microservizi, ed il processo di sviluppo verso il paradigma DevOps.

Consip si riserva di adottare, per il governo del ciclo di vita del software, una serie di strumenti atti ad implementare il Code Versioning, il Work Tracking, il Bug Tracking, la Build Automation, il Testing e la coda quality measurement, più in generale il Configuration Management e l’automazione. A titolo di esempio potranno essere utilizzati prodotti analoghi a Git, Jenkins, MSBuild, MSDeploy, SonarQube, Selenium, GitLab, ManageEngine, Docker.

In tal caso la Società sarà tenuta a produrre quanto necessario alla configurazione ed alimentazione dei suddetti sistemi, secondo quanto verrà indicato da Consip, in maniera che sia possibile, in modalità automatizzata, pervenire dal codice sorgente all’applicazione in esercizio, garantendo la gestione della configurazione.

Il personale della Società dovrà inoltre utilizzare nell’attività quotidiana strumenti condivisi atti a gestire l’andamento del progetto e il ciclo di vita del software, secondo le linee guida che saranno fornite da Consip.



5. METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO

Di seguito si riporta, in forma tabellare, per ogni servizio, il dimensionamento stimato per l'intera durata contrattuale.

Si tratta di valori stimati secondo le conoscenze attuali fornite dai consumi medi degli attuali contratti, dall'esigenze e dalle previsioni indicate dalla Consip a medio/lungo termine.

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

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

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

5.1 Metriche e dimensionamento

Di seguito si riportano le metriche utilizzate e il dimensionamento previsto per ciascun servizio oggetto di fornitura per tutta la durata contrattuale.

Servizio	Metrica	Dimensionamento
Servizio di manutenzione evolutiva, manutenzione adeguativa, assistenza e manutenzione correttiva di software ad hoc	Giorno persona (A corpo/a consumo)	3.790
Servizio di manutenzione e gestione delle licenze della suite Business CUBE Excellence (consistenza attuale: 20 licenze della versione sr4 cu4) e successivi aggiornamenti	Canone	48 canoni mensili

5.2 Composizione dei gruppi di lavoro

Per la descrizione dei profili professionali, delle relative competenze si rimanda al paragrafo 6.2.1.3.

In base alle attività ed alle caratteristiche esposte nel paragrafo 4, la stima della numerosità, della tipologia e dell'effort è stata effettuata quale proiezione dei dati storici sul medesimo contesto ed in base al grado di innovazione ipotizzata, con le figure professionali ponderate sull'effort medio atteso.

Tali valori sono stati utilizzati per il calcolo della base d'asta.

I team mix riportati nelle tabelle relative alla composizione dei gruppi di lavoro sono quelli ritenuti ottimali da Consip, tuttavia potranno essere soggetti a revisione in accordo tra Committente e Fornitore, laddove necessario, in funzione delle peculiarità di specifici affidamenti.



Servizio	Metrica	Team mix
Manutenzione evolutiva, manutenzione adeguativa, assistenza e manutenzione correttiva di software ad hoc	Giorno persona	Specialista di Prodotto 24% Analista Programmatore 76%

6. MODALITÀ DI ESECUZIONE

Alla Società è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dalla Consip; la Società deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Durante la fornitura la Consip si riserva di poter modificare le modalità di esecuzione di seguito descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard, anche in corso d'opera, dandone preavviso alla Società. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del fornitore, per migliorare la qualità della fornitura.

Non sono accettabili proposte peggiorative da parte del Fornitore quali richieste di non rispettare impegni presi in Offerta Tecnica, di non produrre indicatori di qualità aggiuntivi o documentazione aggiuntiva, peggiorando il proprio piano di qualità e la qualità dei singoli interventi.

6.1 Requisiti di qualità e Piano della Qualità

Per Assicurazione della Qualità (PAQ) si intende l'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dalla Società per dare evidenza a Consip che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti.

Pertanto essa è parte integrante della fornitura di un prodotto o di un servizio, e non un mezzo finalizzato alla sola consegna ed accettazione della fornitura.

Le attività di Assicurazione della Qualità sono implementate attraverso verifiche, ispezioni e consuntivi, svolte principalmente sui prodotti delle principali attività atte a introdurre qualità nella fornitura, quali:

- la pianificazione della qualità (Piano della Qualità Generale);
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e monitoraggio dei livelli di servizio (livelli di qualità e di servizio).

La Società deve 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.

La Società deve assicurare la qualità della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo interno sia applicando per ogni affidamento il Piano della Qualità Generale, descritto nel successivo paragrafo 6.1.1 "Piano della Qualità Generale (PQG)".

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione dei servizi di sviluppo, assistenza e manutenzione del sistema gestionale/contabile per Consip - ID 2534

Allegato 5 – Capitolato tecnico



L'Appendice 1 "Indicatori di qualità" della fornitura contiene il profilo di qualità minimo dei servizi della fornitura.

Nel caso in cui la Società in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità.

6.1.1 Piano della Qualità Generale (PQG)

Il Piano della qualità generale è il documento che indica le particolari modalità operative, le risorse e le fasi delle attività relative agli standard qualitativi a cui deve attenersi l'intera fornitura.

Le eventuali deroghe al PQG possono riguardare anche una diminuzione o un innalzamento dei valori soglia di specifici indicatori che potranno essere variati nell'interesse dell'Amministrazione (ad esempio nei casi in cui la pianificazione di specifici interventi si discosti sensibilmente dal tempo ottimale previsto).

Il PQG costituisce il riferimento anche per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro e si basa sugli indicatori di qualità specifici, dettagliati nell'Appendice 1 "Indicatori di qualità" della fornitura, a meno di eventuali proposte migliorative offerte dal Fornitore.

Il PQG deve essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera e ogni qualvolta la Consip ne faccia specifica richiesta. Il documento, una volta aggiornato, deve essere riconsegnato in forma integrale con la segnalazione delle parti modificate.

Il Piano deve essere predisposto dal fornitore e consegnato entro 30 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto e sottoposto all'approvazione della Consip.

L'approvazione del PQG deve avvenire in forma esplicita e non può essere per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità di cui all'Appendice 1 eventualmente migliorati dall'offerta.

Nel caso in cui la Consip formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto al Piano della qualità generale, il documento aggiornato dovrà essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi.

Si precisa che, in assenza di standard forniti dalla Consip, il Fornitore è tenuto a proporre come Piano della qualità generale un proprio modello da sottoporre alla approvazione della Consip stessa.

Durante l'erogazione dei servizi, 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 Consip per tutta la durata contrattuale.

È posta a carico del Fornitore la raccolta automatizzata dei dati di dettaglio per la misurazione degli indicatori di qualità e di andamento della fornitura nonché per la produzione dei rapporti degli indicatori di qualità, senza oneri aggiuntivi per la Consip. Tali dati, su richiesta della Consip, dovranno essere resi fruibili dal Fornitore e dovranno fornire una rappresentazione sintetica e chiara sull'andamento della Fornitura (il formato dei dati e la rappresentazione proposta dal Fornitore dovranno essere concordate con la Consip).

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

Su richiesta della Consip, il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti indicatori di qualità della fornitura, anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.

Classificazione del documento: Consip Public



6.1.2 Indicatori di qualità

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura e i relativi indicatori di qualità sono quelli indicati nell'Appendice 1 "Indicatori di qualità" al presente Capitolato Tecnico o quelli eventualmente migliorativi proposti e/o offerti dal Fornitore in sede di offerta. Laddove è presente un valore numerico, questo è da intendersi come requisito atteso da Consip (valore di soglia).

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

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna ad utilizzare strumenti indicati da Consip e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

6.2 Attività propedeutiche

La Società dovrà garantire, entro 30 (trenta) giorni dalla data di stipula del contratto, senza oneri aggiuntivi per la Consip, le necessarie dotazioni individuali di attrezzature informatiche per il proprio personale, gli ambienti tecnologici conformi a quanto specificato nel paragrafo **"Errore. L'origine riferimento non è stata trovata."**, nonché tutte le apparecchiature e strutture di cui ai successivi paragrafi per essere pienamente operativi.

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

6.2.1 Ruoli richiesti e competenze specialistiche

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

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

Il RUAC e i referenti di cui oltre non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per Consip e non faranno parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativo ai servizi oggetto della fornitura.

6.2.1.1 Responsabile Unico delle Attività Contrattuali

Prima della stipula del contratto, la Società dovrà comunicare a Consip il nominativo del proprio rappresentante designato quale Responsabile Unico delle Attività Contrattuali (RUAC). In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e per tutti gli adempimenti contrattuali, l'interlocutore unico dell'Amministrazione e non potrà far parte del team di lavoro.

Tale Responsabile non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Consip.

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

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

Classificazione del documento: Consip Public



Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata con le modalità descritte al paragrafo 6.4 "Modalità di comunicazione".

Il Responsabile Unico delle Attività Contrattuali del contratto dovrà in particolare:

- monitorare la Fornitura dei servizi producendo tutti i rapporti periodici e riferendo alla Consip sull'andamento della Fornitura stessa;
- verificare la correttezza e tempestività dell'utilizzo degli strumenti e delle linee guida della Consip nonché proposti dal Fornitore;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- misurare e fornire periodicamente i risultati sugli indicatori di qualità;
- riferire ed intervenire su problematiche relative a eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, a competenze di tematica;
- mantenere un costante colloquio con i diversi referenti degli affidamenti.

6.2.1.2 Referenti dell'affidamento

Nell'ambito del contratto potranno originarsi più richieste di affidamento relative ai servizi oggetto di fornitura.

Ogni richiesta sarà indirizzata alla Società che dovrà prendere in carico l'affidamento nei tempi contrattualmente previsti, nominando un referente dell'affidamento, dipendente a tempo indeterminato della Società, che ne garantisca la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile Consip.

Tale risorsa svolgerà il ruolo di interfaccia unica verso il responsabile delle attività della Consip, sarà coinvolta nelle attività richieste dall'affidamento ed avrà il compito di garantire:

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

Il nome e i recapiti dei Referenti dell'affidamento per la Società dovranno essere comunicati formalmente al responsabile Consip

Consip si riserva il diritto di richiedere, secondo quando previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del referente dell'affidamento nominato dalla Società; la sostituzione, richiesta per e-mail dal responsabile Consip delle attività, deve avvenire entro i cinque giorni lavorativi successivi a quello della richiesta.

Eventuali difformità daranno luogo a quanto previsto contrattualmente.

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

Classificazione del documento: Consip Public



6.2.1.3 Figure professionali

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

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

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

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

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

Nel complesso, le figure che la Società impiegherà per l'erogazione dei servizi di cui al paragrafo "DESCRIZIONE DEI SERVIZI" debbono possedere, come requisiti minimi, competenze ed esperienze specifiche su tutti gli ambienti, linguaggi e Database indicati al paragrafo **"Errore. L'origine riferimento non è stata trovata."**

Di seguito si dettagliano i requisiti minimi per ciascuna figura professionale.

6.2.1.3.1 Specialista di prodotto

La figura dovrà essere in possesso di ottime capacità relazionali e una spiccata attitudine al problem solving; dovrà partecipare alle riunioni di progetto interne e con il cliente. Dovrà essere in grado di fare studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo, stimare le risorse per la realizzazione delle attività, avere capacità di coordinare la stesura dell'analisi funzionale per i prodotti di cui è specialista sulla base dei requisiti forniti dall'utente, nello stesso quadro dovrà occuparsi di redigere la documentazione tecnica di progetto per gli ambiti di competenza. La figura dovrà essere in grado di controllare il piano di test e i riesami e tempi di rilascio; dovrà inoltre essere in grado di curare gli aspetti delle tecnologie dei data base relazionali, delle tecniche di modellazione dei dati, del tuning e della gestione dei prodotti di cui è specialista, coordinare le attività di formazione per gli ambiti di competenza e curare la redazione della manualistica di prodotto.

Inoltre, dovrà avere una ottima conoscenza di:

- Analisi e Progettazione di software per il Budget e controllo gestione
- Analisi e Progettazione di software per l'integrazione con altri sottosistemi
- Analisi e Progettazione software per l'automazione di processi aziendali con uso di logiche di workflow, in particolare per i processi di acquisizione beni / servizi

Si richiedono i seguenti requisiti minimi:

- Conoscenza funzionale almeno decennale su progettazione di sistemi gestionali aziendali
- Conoscenza funzionale approfondita del sistema ERP Business, in particolare per le aree:
 - Contabilità generale

Classificazione del documento: Consip Public



- Contabilità analitica
- Scadenzario
- Gestione ordini fornitori
- Split payment attivo e passivo
- Fatturazione elettronica attiva e passiva
- Fatturazione attiva
- Rifatturazione a rimborso

6.2.1.3.2 Analista Programmatore

La figura dovrà essere in grado di sviluppare analisi tecniche di media complessità, documentare le procedure, preparare i casi di test ed eseguirli; dovrà partecipare a gruppi di progetto di piccole/medie dimensioni. Inoltre dovrà collaborare alla stesura di documentazione tecnica di progetto per gli ambiti di competenza, utilizzare correttamente i metodi standard di produzione del software sia in ambito client-server sia in ambito web.

Inoltre, dovrà avere una ottima conoscenza di:

- ambienti IDE Microsoft Visual Studio, dalla 2005 alla 2015
- linguaggio Visual Basic 6.0
- linguaggio Microsoft VB .NET
- linguaggio Microsoft C#
- Microsoft framework fino alla 4.7
- database SQL di Microsoft dalla versione 2005 alla versione 2016
- framework di sviluppo Business di NTS Informatica

Si richiedono i seguenti requisiti minimi:

- Conoscenza almeno quinquennale in sviluppo applicazioni gestionali sull'ERP Business
- Conoscenza almeno quinquennale in progettazione basi di dati
- Conoscenza estesa della base di dati dell'ERP Business
- Conoscenza estesa delle programmazioni in linguaggio Transact SQL
- Conoscenza estesa strumento SAP Crystal Report per la realizzazione della reportistica
- Conoscenza estesa di programmazione per l'integrazione via web service di altri sistemi
- Conoscenza almeno decennale nello sviluppo di applicazioni web:
 - su tecnologia ASP .NET
 - pattern MVC
 - accessibili

6.2.2 Consegna elenco nominativi e schede tecniche

La Società dovrà garantire che eseguirà i servizi previsti dal contratto con team di lavoro che, per tutta la durata del contratto, saranno composti da figure professionali in possesso dei requisiti minimi indicati nei paragrafi successivi.

Classificazione del documento: Consip Public



La Società è tenuta a consegnare ai fini della stipula, nei tempi e nei modi previsti dal contratto, i curriculum vitae delle risorse che renderà immediatamente operative, in linea con le figure professionali offerte e descritte nella Relazione Tecnica.

La Società, quindi, entro 15 (quindici) giorni dalla data di stipula del contratto, dovrà fornire un primo elenco nominativo delle risorse che saranno impegnate nei servizi, da rendere immediatamente operative, che riporti per ogni componente:

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

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

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

La Consip si riserva la facoltà di richiedere, in qualsiasi momento, a campione la verifica dei requisiti tecnici delle risorse indicate. Eventuali inadempimenti comporteranno l'applicazione delle sanzioni indicate nel contratto.

Per quanto riguarda il diritto da parte di Consip di verifica degli adempimenti retributivi, contributivi e fiscali si rimanda a quanto previsto dal contratto.



6.3 Modalità di erogazione dei servizi

Durante la fornitura la Committente si riserva di poter modificare le modalità di esecuzione di seguito descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard, anche in corso d'opera, dandone preavviso al Fornitore.

Si riportano di seguito i principali requisiti generali di esecuzione che il Fornitore si impegna a rispettare nell'erogazione dei servizi:

- provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all'organizzazione dei servizi oggetto della presente fornitura;
- produrre tutta la documentazione prevista nell'ambito delle attività oggetto del servizio in lingua italiana e conformemente agli standard aziendali Consip;
- non riportare, nella documentazione e nelle eventuali personalizzazioni software realizzate, alcun marchio o logo societario identificativo del Fornitore stesso;
- non utilizzare, a nessun titolo, la documentazione, quanto realizzato per la fornitura, le applicazioni e qualunque tipo di informazione desumibile dalle basi dati, al di fuori delle attività oggetto del presente documento.

Di seguito si riporta, per ogni servizio, una tabella che riepiloga la modalità di esecuzione del singolo servizio, la relativa regolamentazione del corrispettivo e la metrica utilizzata.

Servizio	Modalità di remunerazione	Unità di misura
Manutenzione evolutiva, manutenzione adeguativa, assistenza e manutenzione correttiva di software ad hoc	A corpo A consumo	Giorni persona
Servizio di manutenzione e gestione delle licenze della suite Business CUBE Excellence	A canone	Canone mensile

6.3.1 Modalità di affidamento dei servizi

I servizi si articoleranno in singoli affidamenti commissionati di volta in volta formalmente al Fornitore tramite un "Verbale di affidamento".

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

- **a consumo;**
- **a corpo;**

oltre alla modalità a canone per il servizio di "manutenzione e gestione delle licenze della suite Business CUBE Excellence".

Ogni affidamento viene assegnato mediante una "Scheda di Affidamento", unitamente alla documentazione descrittiva del servizio richiesto dalla Consip alla Società in esecuzione del presente capitolato.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione dei servizi di sviluppo, assistenza e manutenzione del sistema gestionale/contabile per Consip - ID 2534

Allegato 5 – Capitolato tecnico



Nella “Scheda di affidamento” sono riportate le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio e, tra queste:

- la figura di riferimento della Consip e il referente dell'affidamento della Società affidataria;
- l'oggetto dell'affidamento;
- il riferimento all'impegno di Lavoro svolto (da indicare successivamente nei prospetti di riepilogo);
- la quantificazione dell'impegno richiesto misurato in GG/PP, con modalità progettuale con massimale ovvero a corpo;
- la pianificazione delle date di consegna;

La Consip metterà a disposizione della Società la documentazione necessaria e fornirà alla Società ulteriori informazioni utili allo svolgimento del servizio attraverso documentazione, riunioni, ecc.

Nella scheda di affidamento saranno indicati i prodotti intermedi da realizzare e le rispettive date di consegna.

La Consip sottoporrà tali prodotti intermedi a verifica. Qualora si rilevi una mancata rispondenza ai requisiti indicati Consip segnalerà le anomalie, applicando eventualmente le sanzioni previste contrattualmente.

6.3.1.1 Modalità progettuale

I servizi erogati in modalità progettuale potranno essere scomposti in obiettivi a cui sarà attribuita una dimensione massima ed un tempo di esecuzione.

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

Milestone	Attore	Descrizione
<i>Richiesta di affidamento</i>	Consip	Richiesta di affidamento di un servizio.
<i>Individuazione Referente dell'Affidamento e presa in carico</i>	Società	Entro <u>2 giorni lavorativi dalla richiesta di Consip</u> .
<i>Riunione di start-up</i>	Consip Società	Riunione di start-up (indetta da Consip dopo nomina <i>Referente</i> Affidamento Società). Presentazione dell'oggetto dell'affidamento e dei relativi tempi e costi.
<i>Attivazione con Redazione Scheda di affidamento (anche via mail)</i>	Consip Società	<u>Entro 5 giorni lavorativi dalla riunione di start-up</u> con definizione delle attività, dei tempi, dei costi previsti per l'affidamento, oltre a elenco della documentazione a corredo, piano di test e standard di qualità e di produzione.
<i>Approvazione</i>	Consip	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito.

Classificazione del documento: Consip Public



Milestone	Attore	Descrizione
Consegna	Società	Rilascio dei prodotti previsti dalla Scheda di affidamento.
	Consip	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto.
Accettazione	Consip	Validazione dei prodotti finali, previo verifica di conformità delle attività.

6.3.1.2 Tempi e responsabilità dell'affidamento dei servizi

Ogni affidamento, indipendentemente dal servizio interessato, dovrà essere preso in carico dalla Società, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla data della richiesta da parte di Consip, effettuata per e-mail, nominando un "Referente dell'affidamento" che ne garantisca la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile Consip. Il nome e i recapiti del responsabile di ogni affidamento per la Società dovranno essere comunicati formalmente al responsabile Consip per l'affidamento.

La Consip comunicherà per e-mail l'intenzione di affidare il servizio e contestualmente fisserà la riunione di start-up non prima di 3 (tre) giorni lavorativi e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla comunicazione, salvo diversa indicazione di Consip. Il Referente dell'affidamento, individuato dalla Società entro 3 (tre) giorni dalla richiesta, come sopra precisato ed indicato al paragrafo **"Errore. L'origine riferimento non è stata trovata."**, dovrà partecipare alla riunione di start-up.

Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione di quanto previsto nell'Appendice 1 "Indicatori di qualità" della fornitura.

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

Eventuali problemi, riscontrati dal Referente dell'affidamento esaminando la documentazione e le informazioni ricevute, dopo la riunione di start-up, dovranno essere sanati, d'intesa con il responsabile Consip, rivedendo, se necessario, la Scheda di Affidamento.

Eventuali ritardi nell'avvio dell'affidamento comporteranno l'applicazione di quanto previsto nell'Appendice 1 "Indicatori di qualità" della fornitura.

Qualora la Società in sede di gara abbia offerto valori di soglia migliorativi, tali valori saranno assunti come riferimento.

Nella riunione di start-up, il referente Consip condividerà con il Referente dell'affidamento gli obiettivi da perseguire, i tempi e le modalità di esecuzione del servizio.

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

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

Classificazione del documento: Consip Public



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

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

Periodicamente verranno effettuati incontri di condivisione con i referenti Consip, per monitorare lo stato di avanzamento lavori e valutare le principali evidenze relative a quanto svolto.

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

Per particolari esigenze, Consip si riserva il diritto di specificare le modalità di esecuzione del servizio; in tali circostanze la Società è tenuta a rispettare le modalità di esecuzione previste.

Eventuali difformità nell'esecuzione del servizio o eventuali sostituzioni di risorse dovute a eventi dipendenti dalla Società daranno luogo a quanto previsto nell'Appendice 1 "Indicatori di qualità" della fornitura.

La Consip si riserva il diritto di chiedere la sostituzione delle risorse impegnate nell'affidamento, pertanto la Società si impegna a sostituire il personale entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta della Consip.

Qualora la sostituzione fosse fatta in ritardo o si dovesse ricorrere a un'ulteriore sostituzione, si procederà come previsto nell'Appendice 1 "Indicatori di qualità" della fornitura.

Eventuali modifiche alle modalità di affidamento saranno comunicate tempestivamente dalla Consip alla Società.

6.3.1.3 Modifiche e sospensione in corso d'opera

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

Tali richieste saranno formalizzate da Consip mediante revisioni condivise della Scheda di affidamento.

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

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

6.3.2 Svolgimento a consumo

Nel contesto di ciascun servizio possono essere presenti delle attività che possono essere erogate nella modalità a richiesta ma con caratteristiche non progettuali.

L'erogazione di tipo non progettuale sono intese come le attività per cui non esista la possibilità di identificare e attivare un intervento specifico. In questo caso il servizio non risulta scomponibile in fasi, per cui ha la caratteristica di essere limitato nel tempo secondo un effort complessivo che in ogni caso non potrà essere superiore a quanto inizialmente pattuito in apposito verbale di affidamento. Tali attività sono previste a partire dalla "Data di attivazione dei servizi".

Classificazione del documento: Consip Public



La tipologia delle attività a consumo, sulla base delle necessità e indicazioni di Consip, saranno rendicontate mensilmente dal Fornitore con i consuntivi del periodo.

6.3.3 Svolgimento a corpo

Nel contesto di ciascun servizio possono essere presenti delle attività che possono essere erogate nella modalità a corpo in cui viene definito un obiettivo/risultato, un tempo massimo entro cui raggiungerlo e un effort complessivo.

6.4 Trasferimento di know-how

Il Fornitore è tenuto, su richiesta della Committente, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura a Consip o a terzi da questo indicati senza oneri aggiuntivi per Consip.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il Piano di trasferimento di know-how approvato dalla Committente, all'impiego delle modalità e tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome le nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa, all'impiego delle risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

Il periodo di trasferimento del know-how a fine fornitura, qualora richiesto dalla Committente, avrà una durata massima di **90 giorni solari**, a partire dal momento della comunicazione di attivazione da parte della Committente.

Nel Piano di trasferimento di know-how verranno indicate le risorse professionali impegnate nelle singole attività. Tali risorse apparterranno ai team allocati sui servizi oggetto della fornitura, 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'emissione di singoli rilievi sulla fornitura. Eventuali ritardi per ciascuna fase pianificata comporteranno l'emissione delle sanzioni che verranno previste.

Inoltre il Fornitore, come pianificato o comunque su richiesta della Committente, potrà essere affiancato dal personale indicato dalla Committente nell'operatività quotidiana; la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà ad essere in capo al Fornitore. Si precisa che il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dalla Committente qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi. Eventuale documentazione incompleta del sistema e/o mancata operatività di strumenti a supporto, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how.

I documenti aggiornati dovranno essere consegnati prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

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

6.5 Modalità di comunicazione

Al fine di assicurare il coordinamento di tutti i servizi previsti nella fornitura, il Responsabile Unico delle Attività Contrattuali ed i Referenti degli affidamenti della Società dovranno garantire la loro reperibilità negli orari di esecuzione dei servizi.

A tal fine la Società comunicherà alla Consip, ai fini della stipula del contratto:



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

Analogamente, Consip provvederà a comunicare alla Società i propri indirizzi di PEL e PEC.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale e fino alla scadenza del periodo di garanzia sul software realizzato, previsto per un massimo di 12 mesi successivi ai 48 mesi di erogazione dei servizi, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla Consip eventuali modifiche e/o anomalie.

La Consip nel corso di esecuzione del contratto potrà individuare altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento dei servizi.

6.6 Modalità di collegamento telematico

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

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

In tale caso, la Consip si riserva il diritto di effettuare, presso le sedi ove vengono svolte le attività e per tutta la durata del contratto, verifiche tecnico-funzionali sull'effettiva predisposizione e funzionamento di detti strumenti e di applicare, in caso di esito negativo della verifica, dalla data del controllo fino al ripristino della piena funzionalità, le penali contrattualmente previste per il ritardo nella predisposizione dell'ambiente di lavoro.

6.7 Luogo di erogazione dei servizi

I servizi saranno svolti in prevalenza presso la sede della Società; ove possibile, su indicazione della Consip, i servizi potranno essere svolti presso la sede della Consip.

La Società deve comunicare alla Consip, prima della stipula del contratto, l'ubicazione delle proprie sedi e le modalità per la collaborazione da remoto. Tutte le risorse impiegate della Società, durante l'orario di erogazione dei servizi, devono essere raggiungibili telefonicamente previa obbligatoria condivisione dei numeri di cellulare con i referenti Consip.

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale per lo svolgimento delle attività presso la Consip sono comunque a carico della Società.

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

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

Classificazione del documento: Consip Public



6.8 Orario di erogazione dei servizi

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

A titolo meramente indicativo e salvo indicazioni diverse comunicate da Consip, essi devono essere garantiti attraverso un'opportuna turnazione delle risorse, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo l'orario di servizio compreso tra le 8.00 e le 18.00, per un numero di ore giornaliere complessivo pari a quello previsto dai contratti nazionali.

I servizi, di norma, non saranno richiesti nei giorni di festività nazionale mentre dovranno essere garantiti nei giorni festivi di carattere non nazionale (es. 29 giugno a Roma).

Qualora, per esigenze legate al servizio, sia necessario e quindi richiesto di eseguire il servizio anche in giorni festivi, verrà riconosciuta alla Società una maggiorazione del 20% calcolata su base oraria assumendo pari a 8 ore il giorno lavorativo. Tali richieste sono da considerarsi straordinarie e in ogni caso non potranno superare il 4% del massimale di GP previsti contrattualmente per il singolo servizio.

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

Nel caso sia necessaria una sostituzione temporanea, il Referente dell'Affidamento dovrà concordare con Consip le modalità più adeguate per la sostituzione.

La reperibilità telefonica dei referenti degli affidamenti e del Responsabile, non è remunerata ma è da considerarsi inclusa nel corrispettivo globale della fornitura.

7. MANUTENZIONE IN GARANZIA

La Società deve prestare il servizio di manutenzione in garanzia di eventuali prodotti software e parametrizzazioni realizzate per 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data della relativa verifica di conformità positiva, senza alcun onere aggiuntivo per la Consip.

La manutenzione in garanzia consiste nella diagnosi e correzione di tutte le anomalie ed errori riscontrati durante l'esercizio e riconducibili ai servizi prestati, nonché l'eventuale adeguamento della relativa documentazione.

I malfunzionamenti verranno notificati alla Società a mezzo e-mail o PEC attraverso una apposita "Comunicazione di Rilevazione Errori" oppure attraverso il sistema di trouble ticketing eventualmente incluso nella fornitura. La comunicazione conterrà:

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

Classificazione del documento: Consip Public



Salvo diversa indicazione le attività di manutenzione in garanzia saranno svolte presso la sede della Società.

Di norma, salvo diversa intesa tra la Consip e la Società, le anomalie debbono essere rimosse:

- entro 8 ore lavorative per gli errori bloccanti e gravi;
- entro 16 ore lavorative per gli altri errori.

La Società potrà comunicare la rimozione dell'anomalia per le vie brevi (e-mail), ma è comunque tenuta a restituire attraverso il modulo "Comunicazione di Rilevazione errori" o eventuale sistema di trouble ticketing la data e l'ora di comunicazione di chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche della documentazione.

Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

8. GOVERNO DELLA FORNITURA

8.1 Pianificazione

È prevista, a valle della stipula, una riunione di avvio del servizio con il RUAC della Società e il Direttore dell'esecuzione della Consip, in cui verranno descritte le modalità di esecuzione dei servizi e gli adempimenti contrattuali.

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

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

8.2 Strumenti a supporto dell'operatività

Nell'esecuzione della fornitura la Società è tenuta a registrare e ad aggiornare i dati relativi ai processi ed alle attività.

La Società dovrà fornire, con frequenza almeno mensile, un prospetto, con gli elementi essenziali per permettere un efficace monitoraggio delle attività affidate, quali:

- la descrizione dell'affidamento;
- il dettaglio sullo stato di avanzamento delle attività;
- eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi affidati con indicazione dei possibili rimedi e i relativi provvedimenti correttivi.

I report devono essere resi disponibili, entro i primi 10 (dieci) giorni lavorativi di ciascun mese al Direttore dell'esecuzione Consip, con una rappresentazione dello stato di avanzamento dei servizi e di tutti gli affidamenti.

I prospetti dovranno essere forniti in formato elettronico (Excel o altro formato rielaborabile) alla Consip, che si riserva la facoltà di richiedere l'integrazione con altri dati di interesse e/o la modifica dei prospetti forniti.

Qualora la Consip adotti uno strumento di monitoraggio, potrà essere richiesto alla Società di garantire la disponibilità di reportistica direttamente su tale strumento, fornendo i dati necessari.

Classificazione del documento: Consip Public



8.3 Modalità di consegna

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

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

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

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

8.4 Verifiche di conformità

La verifica di conformità è finalizzata al controllo della corrispondenza dei requisiti stabiliti nella Scheda di affidamento, in termini di prodotti, con quanto oggetto di verifica.

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

A conclusione del singolo affidamento, nei tempi previsti dal Piano di Lavoro concordato, la Società dovrà consegnare gli output programmati. Tali output saranno oggetto di verifica da parte di Consip al fine di accertarne la conformità rispetto al Piano di Lavoro ed alla Scheda di Affidamento.

Le attività di verifica saranno registrate in un apposito SAL sottoscritto dal referente Consip e dal referente del Fornitore con periodicità trimestrale o, qualora richiesto da Consip, mensile.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, ed in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento.

Il SAL e la "verifica di conformità" con esito positivo rappresenteranno formale accettazione dei prodotti e la data inserita nella verifica di conformità verrà considerata quale "Data di accettazione del servizio"; essa costituirà la certificazione dell'avvenuta verifica di conformità.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo individuato da Consip; i prodotti non verranno accettati fino a che tutte le anomalie non verranno rimosse e conseguentemente non potrà considerarsi concluso l'affidamento che prevede il prodotto verificato quale output.

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

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

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

8.5 Consuntivazione dei servizi svolti

Ai fini della consuntivazione dei servizi erogati la Società dovrà produrre un SAL:

Classificazione del documento: Consip Public



- per i servizi affidati con modalità “a consumo”, con indicazione nominativa e quantitativa delle risorse impiegate a conclusione positiva del servizio affidato;
- per i servizi affidati con modalità “a corpo”, con indicazione delle attività svolte a conclusione positiva del servizio affidato;
- per i servizi “a canone”, con indicazione delle attività svolte nell’ambito del servizio a conclusione positiva del servizio affidato.

Di seguito sono dettagliate le modalità di consuntivazione per i servizi affidati.

Per i servizi affidati in modalità progettuale a consumo, la Società deve trasmettere mensilmente alla Consip il dettaglio delle informazioni inerenti i servizi erogati entro il quinto giorno lavorativo del mese successivo a quello in cui le attività sono state svolte, riepilogando il numero di giorni-persona effettivamente erogati in misura non superiore al numero massimo di giorni persona, per ciascuna delle figure professionali previste, indicato nella Scheda di affidamento.

Per i servizi affidati in modalità progettuale a corpo, la Società utilizzerà la stessa modalità di consuntivazione prevista per la modalità progettuale con massimale, senza il vincolo del numero massimo di giorni persona per figura professionale, ma con il vincolo del valore economico complessivo massimo previsto per l’affidamento e formalizzato nella Scheda di affidamento.

Le principali informazioni da trasmettere riguardano l’impegno di lavoro e il Codice commessa/fatturazione specifici di ogni affidamento, le quantità erogate in GP rendicontate nominativamente per risorsa impiegata.

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



9. AZIONI CONTRATTUALI

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

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

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti, che non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'Appendice 1 "Indicatori di qualità" della fornitura, vengono direttamente presidiati nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

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

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

9.1 Rilievi

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

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali, secondo quanto previsto in Appendice 1 "Indicatori di qualità" della fornitura e determinato nel contratto.

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

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

9.2 Penali

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

Classificazione del documento: Consip Public



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

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