

ID 2951

CAPITOLATO TECNICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI APPLICATIVI E DI CHANGE MANAGEMENT PER IL SISTEMA INFORMATIVO NOIPA

INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Requisiti minimi	3
1.2	Glossario	3
1.3	Innovazione.....	4
1.4	Inquadramento normativo	5
2	CONTESTO	9
2.1	Contesto di riferimento	9
2.2	Boarding Plan.....	11
2.3	Classe di Rischio	11
2.4	Sintesi del contesto tecnologico e applicativo.....	12
2.5	Baseline applicativa stimata e specifici obblighi per la presa in carico.....	13
3	OGGETTO DELLA FORNITURA	16
3.1	Servizi oggetto della fornitura	16
3.2	Controllo tra i lotti	17
4	DURATA.....	18
4.1	Garanzia	18
4.2	Subentro	19
4.3	Requisiti Tecnici di dettaglio	19
4.4	Requisiti Metodologici minimi.....	20
4.5	Strumenti utilizzati da Sogei	21
5	LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	22
6	LOTTO 1: DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA.....	23
6.1	Servizi realizzativi	23
	Tabella – Baseline funzionale vs Function Point di Effort	37
6.2	Servizio di Supporto Specialistico	42
7	LOTTO 2: DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA	46
7.1	Servizio di gestione applicativa e basi dati sui sistemi NoiPA As-Is e NoiPA To-Be e conoscitivo	46
7.2	Servizio di Supporto Specialistico Tecnologico, Tematico per la risoluzione di problematica di elevata complessità ed innovazione afferenti i servizi del Lotto	53
7.3	Servizio di Formazione e Addestramento.....	55
8	LOTTO 3: DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA	58
8.1	Servizio di Assistenza all’utenza sui sistemi NoiPA As-Is, NoiPA To-Be e Sistema Conoscitivo in esercizio..	58
8.2	Servizio di Supporto Specialistico Tecnologico, Tematico per la risoluzione di problematica di elevata complessità ed innovazione afferenti i servizi del Lotto	62
8.3	Servizio di Change Management	65
8.4	Servizio di Monitoraggio e Quality Assurance	68
9	ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	71
9.1	Pianificazione iniziale.....	71
9.2	Assicurazione della Qualità - Tutti i lotti	77
9.3	Requisiti temporali – Tutti i lotti.....	84
9.4	Referenti della fornitura	87
9.5	Requisiti specifici per il trasferimento di know-how di fine fornitura	97
10	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ.....	99
10.1	Modalità progettuale.....	99
10.2	Modalità continuativa	103
10.3	Verifiche di Conformità	104
10.4	Inadempimenti ed Azioni contrattuali.....	104

1 PREMESSA

1.1 Requisiti minimi

Il presente documento contiene **i requisiti minimi** per l'affidamento dei servizi applicativi e di change management per l'evoluzione ed il mantenimento del Sistema Informativo NoiPA, nella sua versione "As-Is" e nella nuova versione in fase di sviluppo (Cloudify NoiPA, d'ora in avanti "Nuovo Servizio NoiPA" o "NoiPA To-Be"), e dei sistemi connessi alla gestione del personale realizzati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

In particolare, la responsabilità del servizio NoiPA è affidata alla Direzione dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione (DSII), collocata all'interno del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi (DAG) del MEF, mentre la gestione operativa e tecnica è affidata alla responsabilità di Sogei.

Fanno parte integrante del presente documento le seguenti appendici:

- Appendice Descrizione Applicazioni e Architetture: contenente la descrizione funzionale e tecnica del sistema NoiPA As-Is e To-Be;
- Appendice Attività di Conduzione NoiPA: contenente la descrizione del piano di conduzione minimo attuale;
- Appendice Profili Professionali: contenente i requisiti professionali minimi delle risorse da impiegare nell'erogazione dei servizi;
- Appendice Livelli di Servizio: contenente gli indicatori di qualità;
- Appendice Strumenti Sogei di supporto alla gestione della fornitura;
- Appendice Cicli e Prodotti.

Le disposizioni del capitolato tecnico e relative appendici si applicano a tutti i lotti, salvo diversa attribuzione puntuale, che operano per un sistema unitario basato su un'unica catena produttiva, sostenuto da risorse che condividono requisiti comuni di competenza ed esperienza. Il corretto funzionamento dell'intero sistema dipende dal contributo integrato di tutti i lotti.

Le appendici potranno essere aggiornate in sede di stipula. Gli aggiornamenti relativi al piano di onboarding del nuovo sistema, le pianificazioni per ciascun lotto e le evoluzioni intervenute fino alla data di aggiudicazione saranno resi disponibili ai fini della stipula.

1.2 Glossario

- **NoiPA As-Is** : il Sistema legacy NoiPA costituito da applicativi verticali che verranno progressivamente sostituiti dai moduli del sistema To-Be;
- **NoiPA To-Be**: il Sistema cloud native (NoiPA Cloudify), evoluzione tecnologica e funzionale del sistema NoiPA As-Is;
- **Conoscitivo NoiPA**: sistema DWH, BI e AI alimentato da NoiPA As-Is e NoiPA To-Be in funzione dello stato di boarding plan delle PA amministrate;
- **Ecosistema NoiPA**: il complesso dei sistemi che erogano i servizi NoiPA;

- **Committente:** Sogei S.p.A. è responsabile della gestione (evoluzione, conduzione e manutenzione) dei sistemi NoiPA nel loro complesso. Il rapporto contrattuale diretto è con Sogei che opera per conto dell'Amministrazione;
- **Amministrazione:**
 - laddove non specificatamente riferito alle Amministrazioni aderenti al sistema NoiPA, si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, tramite gli uffici della DSII del DAG. L'Amministrazione (DAG-DSII) è responsabile del servizio NoiPA, nonché proprietaria del sw realizzato. Inoltre, DAG-DSII ha responsabilità diretta sul servizio di assistenza.
 - diversamente, il termine Amministrazione si riferisce a: "Sogei e a tutte le Amministrazioni e/o Clienti verso cui Sogei potrà erogare servizi in forza di previsioni di legge o di altri atti aventi forza di legge o di natura amministrativa o contrattuale".

1.3 Innovazione

Le modalità di erogazione del contratto dovranno prevedere una componente innovativa in tutti i servizi previsti da un punto di vista di efficientamento e ottimizzazione di processi, costi e risorse, nonché di strumenti per il monitoraggio di efficacia della fornitura.

Con la presente iniziativa la Committente intende superare l'approccio classico di automazione utilizzato nel precedente contratto, richiedendo l'impiego di soluzioni organizzative e tecniche innovative per far evolvere il sistema informativo aumentandone il valore e l'usabilità per gli utilizzatori ed al contempo garantendone la sicurezza e governando le attuali potenzialità tecnologiche per contenere i costi, riducendo duplicazioni di attività e migliorando il controllo e la produttività.

Le imprese partecipanti, e dunque gli eventuali aggiudicatari, dovranno rappresentare **centri di eccellenza nel settore ICT**, con comprovata leadership e una consolidata esperienza nella gestione di sistemi informativi complessi e strategici per la Pubblica Amministrazione. Tali aziende dovranno essere già dotate di **strutture dedicate all'innovazione**, come **osservatori tematici e tecnologici**, e capaci di proporre soluzioni in linea con l'evoluzione del **Piano d'Azione per l'eGovernment e del decennio digitale 2030**.

È richiesta una **visione strategica e proattiva**, orientata al riuso e all'adozione di tecnologie open source, con competenze specialistiche su tutti gli ambienti tecnologici indicati. Le imprese dovranno disporre di **metodologie, risorse e organizzazione** tali da garantire l'evoluzione del sistema informativo NoiPA, valorizzando il patrimonio informatico esistente.

Inoltre, è fondamentale che siano presenti **centri di competenza specializzati** sia sul contesto tematico sia su quello tecnologico con osservatori ed expertise verticale in materia di privacy, Cybersecurity e Vulnerabilità applicative, evoluzione architetturale e applicativa, modelli di AI applicabili al contesto di ciascun lotto..

Si richiedono proposte metodologiche e soluzioni tecniche che utilizzino ove possibile anche le nuove opportunità fornite dalla AI, sia per l'ottimizzazione delle attività di sviluppo e manutenzione sia per il miglioramento delle attività di conduzione e di assistenza agli utenti del sistema NoiPA, sia per la

formazione e non ultimo per il miglioramento degli stessi servizi specialistici e di competenza. Eventuali prodotti offerti nei termini suddetti saranno valutati a fine fornitura e non sono nel perimetro di questa acquisizione e quindi nessun onere aggiuntivo sarà richiesto all'Amministrazione.

Linee guida dell'azione dovranno essere:

- capitalizzazione e valorizzazione dell'ecosistema NoiPA in questa importante fase di boarding plan del nuovo sistema, garantendo usabilità, robustezza, manutenibilità e qualità del software anche sul sistema As-Is;
- miglioramento del servizio NoiPA in ottica dell'estensione dell'adesione allo stesso con l'introduzione del nuovo sistema.

1.4 Inquadramento normativo

Si riportano di seguito le principali previsioni normative e linee guida che governano la presente iniziativa:

- Legge 23 settembre 2025, n. 132 – Disposizioni e deleghe al Governo in materia di intelligenza artificiale;
- D. Legislativo 7 ottobre 2024, n. 144 – Adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2022/868;
- Decreto Legislativo 4 settembre 2024, n. 138 – Recepimento della Direttiva (UE) 2022/2555 (NIS2);
- Legge 28 giugno 2024, n. 90 – Rafforzamento della cybersicurezza nazionale e reati informatici;
- Decreto Direttoriale ACN n. 21007/24 del 27 giugno 2024 – Regolamento per infrastrutture digitali e servizi cloud per la PA;
- Regolamento (UE) 2024/1689 – Regole armonizzate sull'intelligenza artificiale ("AI Act"), e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile;
- Regolamento (UE, Euratom) 2023/2841 – Cibersicurezza nelle istituzioni, organi e organismi dell'Unione;
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 ("Codice dell'Amministrazione Digitale") e s.m.i.;
- Regolamento UE 2016/679 ("Regolamento generale sulla protezione dei dati") e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile;
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 ("Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici") e s.m.i.;
- D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 – Codice dei contratti pubblici e s.m.i.;
- Regolamento (UE) 2022/868 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 maggio 2022, relativo alla governance europea dei dati e che modifica il regolamento (UE) 2018/1724 ("Data Governance Act");
- Circolare ACN 21 aprile 2022, n. 4336 – Diversificazione di prodotti e servizi tecnologici di sicurezza informatica;
- DPCM 17 maggio 2022 – Strategia nazionale di cybersicurezza 2022–2026 e Piano di implementazione;

- D.L. 6 novembre 2021, n. 152, convertito in L. 29 dicembre 2021, n. 233 – Attuazione del PNRR e prevenzione delle infiltrazioni mafiose;
- D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 200 – Attuazione della Direttiva (UE) 2019/1024 sull'apertura dei dati;
- D.L. 9 giugno 2021, n. 80, convertito in L. 6 agosto 2021, n. 113 – Rafforzamento della capacità amministrativa delle PA;
- Legge 4 agosto 2021, n. 109 – Istituzione dell'Agenzia per la cybersicurezza nazionale, conversione del D.L. 14 giugno 2021, n. 82;
- DPCM n. 81/2021 – Regolamento sulle notifiche di incidenti informatici;
- D.L. 105/2019, convertito con modificazioni dalla L. 18 novembre 2019, n. 133 e D.L. 82/2021 – Perimetro di sicurezza nazionale cibernetica;
- DPCM 8 agosto 2019 – Organizzazione e funzionamento del CSIRT italiano;
- Regolamento (UE) 2019/881 – ENISA e certificazione della cybersicurezza e relativi aggiornamenti;
- D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 – Adeguamento del Codice Privacy al GDPR;
- D.Lgs. 18 maggio 2018, n. 65 – Misure minime di sicurezza ICT per le PA;
- Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione <https://pianotriennale-ict.italia.it>;
- Strategia Cloud Italia <https://cloud.italia.it>;
- Linee Guida AgID <https://www.agid.gov.it/it/linee-guida>, tra cui:
 - Linee Guida AgID sull'acquisizione e il riuso del software nella PA e s.m.i.
 - Linee Guida AgID per il modello di interoperabilità e s.m.i.;
 - Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici;
 - Linee Guida AgID per lo sviluppo del software sicuro e relativi allegati tecnici;
 - Linee guida di design per i servizi digitali della PA
- Linee guida e normativa tecnica di riferimento per la sicurezza informatica, tra cui:
 - Linee Guida ACN per il rafforzamento della resilienza dei soggetti di cui all'articolo 1, comma 1, della Legge 28 giugno 2024, n. 90.
 - Linee Guida ACN funzioni crittografiche – Funzioni di Hash.
 - Linee Guida ACN funzioni crittografiche – Codici di Autenticazione di Messaggi (MAC).
 - Linee Guida ACN funzioni crittografiche – Conservazione delle Password.
 - Linee Guida ACN "Tassonomia Cyber dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale".
- Guida tecnica AgID all'uso di metriche per il software applicativo sviluppato per conto delle pubbliche amministrazioni;
- Programma di abilitazione al Cloud (Cloud Enablement Program <https://cloud.italia.it>);
- OWASP SAMM (Software Assurance Maturity Model) e OWASP ASVS (Application Security Verification Standard);
- NIST CSF (Cybersecurity Framework) e SSDF e NIST SSDF (Secure Software Development Framework);
- ISO/IEC 27034 (Application Security) – principi, processi e controlli di sicurezza applicativa integrati nel ciclo di vita del software;

- ISO 9241-210:2019 - Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems;
- ISO/IEC 23894:2023 - Information technology — Artificial intelligence — Guidance on risk management;
- ISO/IEC 42001:2023 – Information technology — Artificial intelligence — Management system;
- ISO/IEC 25059:2023 – Quality model for AI systems (SQuaRE);
- ISO/IEC TR 24368:2022 – Information technology — Artificial intelligence — Overview of ethical and societal concerns;
- ISO/IEC TR 24027:2021 – Information technology — Artificial intelligence (AI) — Bias in AI systems and AI aided decision making;
- ISO/IEC TR 24028:2020 – Information technology — Artificial intelligence — Overview of trustworthiness in artificial intelligence;
- ENISA – Cybersecurity of AI and Standardisation (2023);
- ENISA – Securing Machine Learning Algorithms (2021);
- Standard ECMA 262;
- Standard della serie ISO 25000 SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation);
- CISQ standard to automate software measurement;
- CWE/Sans Top 25 and Owasp Top 10 security weaknesses;
- ISO 9241-210:2019 - Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems;
- Standard ECMA 262;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio HTML nella versione 4.01 e successive e al linguaggio XHTML nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio CSS nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative a linguaggi e a specifiche tecniche relative alla realizzazione di pagine, oggetti e applicazioni web, quali, ad esempio, HTTP, URI, URL, HTML, XHTML, XML, SVG, SMIL, SOAP;
- Standard ISO 27001;
- Standard ISO 27002;
- Standard ISO IEC 62443;
- Framework Nazionale per la Cyber Security e la Data Protection.

Si applica alla presente iniziativa il Manuale di conteggio IFPUG Punti Funzione 4.3.1 – nessun altro documento, paper, pubblicazione potrà essere utilizzato per modificare le regole ivi contenute.

Relativamente alle linee guida tecnologiche e standard, il precedente elenco cita i principali documenti di riferimento alla data. La continua evoluzione e la capacità di tradurre best practice in linee guida e/o standard e la crescente disponibilità di template, framework, codice standard, componenti riusabili, ecc., si

tradurranno in aggiornamento di linee guida/standard esistenti e nella creazione di nuovi riferimenti tecnologici che necessariamente dovranno essere assunti dai fornitori quale nuova baseline tecnologica. Pertanto, il riferimento a linee guida e standard deve essere riferito al più recente livello di standardizzazione e linee guida disponibile alla data di esecuzione.

Per l'erogazione dei servizi richiesti gli operatori economici devono disporre di competenze tematiche, tecnologiche e metodologiche tali da anticipare e governare pienamente l'innovazione dei servizi e l'evoluzione tecnologica nonché l'applicazione di sempre più aggiornati e scientifici sistemi (comprensivi di metodologie, processi, strumenti e risorse) di realizzazione/modifica/quality assurance del software affiancati a tecniche-strumenti-risorse per la stima, calcolo, monitoraggio, ottimizzazione dei costi di progetto e di servizio.

2 CONTESTO

2.1 Contesto di riferimento

NoiPA è un modello di servizio unico integrato per la gestione del trattamento economico e giuridico del personale della Pubblica Amministrazione. Come già evidenziato nei paragrafi precedenti, con tale servizio il Ministero dell'Economia e delle Finanze, tramite gli uffici della DSII del DAG, fornisce attualmente servizi di amministrazione del personale per oltre 2 milioni di dipendenti pubblici di Amministrazioni appartenenti ai vari comparti di contrattazione pubblica tra cui:

- comparto Funzioni Centrali;
- comparto Scuola;
- Enti locali (comprese le aziende sanitarie della Regione Lazio ed alcune della regione Campania);
- Forze di Polizia, quali Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Vigili del Fuoco e Guardia di Finanza;
- Forze Armate.

In generale, è utile evidenziare che gli enti gestiti si dividono in due macrocategorie in base alla modalità della gestione dei flussi di pagamento:

1. Enti in bilancio (ad esempio Ministeri);
2. Enti fuori bilancio (ad esempio Enti locali, Aziende sanitarie).

Il DAG ha avviato il progetto NoiPA nel 2011 per rispondere alle norme in materia di spending review emanate in quel periodo (Decreto-legge n. 98/2011, convertito con modificazioni dalla L. n. 111/2011, Decreto-legge n. 95/2012).

NoiPA è riconosciuto come “modello di eccellenza” ed ha spinto il legislatore ad estenderlo a tutte le pubbliche Amministrazioni, con il duplice obiettivo di conseguire risparmi per la finanza pubblica e di omogeneizzare e razionalizzare i processi interni ed esterni correlati al pagamento degli stipendi (D.L. 6 luglio 2012).

Nei servizi stipendiali erogati tramite il sistema NoiPA sono compresi tutti gli adempimenti fiscali e previdenziali previsti dalle normative. Sono erogati, altresì, alcuni servizi a favore degli enti creditori per conto dei quali vengono operate le ritenute mensili sulle competenze stipendiali degli amministrati gestiti e nei confronti dei quali sono garantiti i relativi versamenti (piccolo prestito INPS, ritenute sindacali, finanziarie e assicurazioni, fondi previdenza complementare, ecc.).

I principali servizi offerti sono accessibili con apposite credenziali attraverso un Portale unico (Portale NoiPA).

È inoltre disponibile un servizio di help-desk attivabile attraverso una web-form presente sul portale.

Di seguito alcuni numeri gestiti dal servizio NoiPA:

- ✓ oltre 2 milioni di amministrati gestiti dal sistema;
- ✓ più di 30 diversi contratti gestiti relativi al personale del settore pubblico centrale e locale;
- ✓ oltre 180.000 accessi medi giornalieri al Portale;
- ✓ oltre 20 milioni di cedolini prodotti per anno;
- ✓ più di 22.000 uffici di servizio collegati;
- ✓ oltre 60 miliardi di euro di pagamenti annuali;
- ✓ circa 350.000 richieste di assistenza utente per anno.

Nell'ambito della gestione del sistema NoiPA sono compresi anche i servizi inerenti il sistema che gestisce le Pensioni di Guerra ed altri indennizzi erogati dal MEF, nonché i servizi dei sistemi SIAP e SPRING che, al momento, rappresentano rispettivamente le componenti di gestione giuridica e di rilevazione presenze del solo personale del MEF, in attesa della sostituzione con il nuovo sistema NoiPA.

Si evidenzia che **NoiPA rientra tra i servizi pubblici “essenziali”** e nel Perimetro di Sicurezza Nazionale Cibernetica (PSNC), pur non rientrando nel DPCM 30 aprile 2025 Disciplina dei contratti di beni e servizi informatici impiegati in un contesto connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici e della sicurezza nazionale (25A02717) (GU Serie Generale n.102 del 05-05-2025), necessitando quindi di un presidio costante, **anche in casi di sciopero nazionale** e di un livello qualitativo elevato dei servizi di base, nonché di requisiti stringenti inerenti alla sicurezza del sistema informatico.

Nuovo Servizio NoiPA

Il programma “Cloudify” - NoiPA To-Be - rappresenta una significativa e radicale evoluzione dell'attuale sistema NoiPA con l'obiettivo di:

- reingegnerizzare i servizi ad oggi erogati;
- ampliare la tipologia dei servizi erogati agli enti già serviti ed estendere il servizio complessivo a nuove classi di utenti;
- abilitare modalità di analisi evolute sui dati e modalità di personalizzazione dei servizi;
- ottimizzare l'usabilità del servizio anche sfruttando i paradigmi di omni/multicanalità.

All'avvio del programma, l'Amministrazione ha redatto il portafoglio dei servizi previsti per il nuovo Sistema NoiPA. Tali servizi possono essere raggruppati nelle seguenti aree:

- Gestione Giuridica (processi giuridici e anagrafici);
- Gestione Presenze e Assenze (Time Management e Time Management Light);
- Gestione Economica (Gestione Contabile, Stipendiale ed Adempimenti);
- Self-service (servizi accessibili dall'area Personale dei singoli amministrati attinenti alle aree precedentemente indicate);
- Trasversali.

A queste aree si aggiungono i seguenti moduli fondamentali per l'accesso ai servizi e per la gestione del patrimonio informativo dei dati sottostanti:

- il Portale di accesso alle funzionalità NoiPA (Portale NoiPA);
- l'APP NoiPA;
- il Sistema conoscitivo NoiPA;
- la piattaforma OneHubPA - è una piattaforma digitale nata per supportare l'integrazione e la condivisione di conoscenze tra le diverse amministrazioni e il loro personale, agevolando una gestione più fluida e interconnessa dei processi e si compone di 4 sezioni: Formazione, Supporto, Condivisione, area tecnica.

Tutti i servizi sono accessibili attraverso il Portale NoiPA ed una parte di essi anche attraverso l'APP NoiPA. Tutto questo rappresenta il parco applicativo del nuovo sistema NoiPA.

2.2 Boarding Plan

Il piano attuale prevede un primo avvio in esercizio del nuovo sistema NoiPA per un gruppo di Amministrazioni numericamente limitate.

Essendo l'adozione a NoiPA To-Be facoltativa, al momento non si ha un piano di adesioni certe già programmate. Pertanto, nella presente iniziativa i servizi richiesti sono stimati in funzione della migrazione delle Amministrazioni attualmente gestite.

La coesistenza dei sistemi NoiPA As-Is e NoiPA To-Be comporterà la contemporanea gestione dei due sistemi che erogheranno servizi completi ed indipendenti tra loro ad amministrazioni diverse, alcune delle quali, già migrate nel nuovo sistema NoiPA, altre ancora gestite tramite il sistema NoiPA As-Is. Si procederà, infatti, con un on-boarding progressivo delle altre Amministrazioni da NoiPA As-Is a NoiPA To-Be.

Il piano di completamento della migrazione di tutte le amministrazioni nel nuovo sistema NoiPA provenienti dall'As-Is, con la conseguente fine del periodo di coesistenza, è in fase di consolidamento ed è attualmente previsto che nel periodo della gara ci sia la coesistenza di entrambi i sistemi.

Per completezza di informazione, in base all'attuale pianificazione, si precisa che l'ultimo comparto che verrà migrato sul nuovo sistema NoiPA sarà quello Scuola, con un volume estremamente significativo di amministrati (oltre 1 mln).

Particolare importanza rivestirà, nel periodo di vigenza contrattuale, anche la migrazione sul nuovo sistema del comparto Sanità (13 aziende sanitarie locali per complessivi 45.000 amministrati).

2.3 Classe di Rischio

L'ecosistema NoiPA As-Is e NoiPA To-Be è strategico per la PA. Ne discende che le applicazioni/funzioni che lo compongono hanno livelli di Rischio elevati e pertanto richiedono un presidio più stringente.

Nell'ambito degli standard applicativi della Sogei, la classe di rischio di una applicazione o di un Obiettivo è definita come segue:

Classe A: l'applicazione o l'obiettivo sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o penali connesse alla importanza economica di dati elaborati ed al loro potenziale impatto sull'esterno. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni gravi e diffusi verso terzi oppure causare una consistente perdita di immagine dell'Amministrazione e di fiducia verso i servizi da essa offerti ad altre Amministrazioni e verso l'esterno;

Classe B: l'applicazione o l'obiettivo implicano limitate responsabilità civili e/o penali in caso di malfunzionamenti, pur trattando dati rilevanti economicamente e/o informazioni riservate. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni e/o una certa perdita di immagine;

Classe C: l'applicazione o l'obiettivo implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

Relativamente al sistema NoiPA As-Is: tutte le applicazioni sono di classe A.

Il Nuovo Servizio NoiPA è così classificato:

- Portale di accesso alle funzionalità NoiPA: classe A
- Sistema conoscitivo NoiPA: classe B
- Gestione Giuridica (processi giuridici e anagrafici): classe A
- Gestione Presenze e Assenze (Time Management e Time Management Light): classe A
- Gestione Economica (Gestione Contabile, Stipendiale ed Adempimenti): classe A
- Self-service: classe A
- Trasversali: classe A
- Piattaforma OneHubPA: classe B

Per ogni obiettivo potrà essere definita una classe specifica in funzione dell'effettivo impatto. Pertanto, un obiettivo potrà essere di Classe di rischio A, seppur a livello generale, la componente di riferimento sia associata ad una classe inferiore.

Tali assegnazioni di classe di rischio sono decisioni autonome e insindacabili della committente e comportano l'applicazione dei livelli di servizio corrispondenti.

2.4 Sintesi del contesto tecnologico e applicativo

L'ecosistema NoiPA descritto nell'*Appendice–Descrizione Applicazioni e Architetture* si articola in un insieme ampio e stratificato di componenti funzionali e tecnologiche, organizzate in due macro-domini gestionali e dal sistema conoscitivo.

Sistema NoiPA As-Is:

- Moduli applicativi consolidati: Gestione Anagrafica, Stipendi, Accessorie, Presenze (modulo T.M. in uso solo per alcuni enti)/Spring (solo per MEF), SIAP (componente giuridica solo MEF), Sanità, Pensioni
- Architetture prevalentemente three-tier e monolitiche, con integrazione tramite web services, SAML, firewall XML
- Portale NoiPA come front-end unico per utenti e operatori

Sistema NoiPA To-Be:

- Architettura moderna a microservizi e micro-frontend, con SPA e micro-SPA
- Strati applicativi distinti: API Manager, BPM, Rule Engine, messaging (ActiveMQ/Kafka), Data Layer
- Modello cloud-native con multitenancy, container, CI/CD, sicurezza centralizzata (OAM/OIM/OID)
- Progressiva migrazione dei domini applicativi (anagrafici, giuridici, economici, TM, adempimenti)

Area funzionale	NoiPA As-Is	NoiPA To-Be
-----------------	-------------	-------------

Portale e Accesso	Portale NoiPA legacy con aree pubblica/privata e componenti web dedicate	Portale NoiPA To-Be a micro-frontend, SPA/micro-SPA, routing centralizzato
Anagrafica	“Anagrafica Unica” che alimenta tutti i moduli (dati anagrafici, enti, sedi)	Dominio Anagrafici basato su microservizi e integrazione nativa IAM e DaaS
Giuridico	Gestione giuridica distribuita tra SIAP, moduli dedicati e flussi periodici	Modulo Giuridico To-Be in microservizi, con regole esterne su Rule Engine
Economico / Stipendi	Gestione Stipendi legacy (batch, WebSphere/Tuxedo, DEPCON, flussi BKI/CBI)	Servizi Economici come microservizi, orchestrati da BPM e API Manager, documenti gestiti via DMS
Presenze / Time Management	SPRING + Gestione Presenze (T.M.) threetier, timbrature, quadratura, cartellini -tier	TM Light e TM To-Be basati su microservizi, messaggistica (ActiveMQ/Kafka) e flussi nativi verso la componente economica
Gestione Accessorie	Modulo Accessorie con compensi, POS, flussi massivi e autorizzazioni	Funzionalità integrate nei microservizi economici/giuridici, orchestrati via BPM
Gestione Giuridica	Componente distribuita tra SIAP e altri moduli	Modulo cloud-native a microservizi per la gestione completa del rapporto di lavoro (contratti, inquadramenti, trasferimenti, cessazioni, permessi), con workflow BPM, regole configurabili via Rule Engine, integrazione nativa con Anagrafica/Economico/Time Management, API standard, sicurezza IAM (OAM/OIM/OID) e supporto a self-service e multicanalità

Ulteriore documentazione tecnica verrà fornita per la Presa in carico dei servizi e delle applicazioni nel corso dell'attività di affiancamento per il trasferimento del know-how da parte dei fornitori uscenti.

2.5 Baseline applicativa stimata e specifici obblighi per la presa in carico

Il dimensionamento della baseline dei sistemi NoiPA As-Is e To-Be è il seguente:

- NoiPA As-Is: 140.000 FP;
- NoiPA To-Be: 220.000 FP.

Il Fornitore deve considerare che la baseline fornita rappresenta lo stato del sistema alla data di pubblicazione della gara ed include componenti in evoluzione, moduli ridondanti o in rifacimento, nuovi sviluppi e pacchetti applicativi; tale baseline ha valore puramente indicativo.

Specifiche di dettaglio - Obblighi degli aggiudicatari

Gli aggiudicatari dovranno gestire un sistema complesso e in continua evoluzione, tenendo conto che il sistema NoiPA As-Is ha richiesto storicamente circa 70 interventi realizzativi annui (di cui 45 di tipo Adeguativo sia Normativo sia Tecnologico). Inoltre, il sistema NoiPA To-Be presenta una copertura funzionale più ampia rispetto al sistema As-Is, con conseguente necessità di maggiore modularità, resilienza, tracciabilità e stabilità dell'architettura software.

Alla stipula, Sogei metterà a disposizione del Fornitore la baseline applicativa aggiornata, comprendente:

- a. componenti in esercizio da oltre 12 mesi;
- b. obiettivi realizzativi in fase di chiusura;
- c. software in avvio;
- d. software in garanzia dei fornitori uscenti;
- e. componenti open source, proprietarie e commerciali;
- f. piani dei servizi realizzativi, gestione applicativi e basi dati, di Assistenza;
- g. knowledge base del progetto e tutta la documentazione;
- h. tutto quanto necessario ed utile alla presa in carico delle attività di ciascun lotto.

Durante la presa in carico, gli aggiudicatari – con particolare riferimento al proprio Lotto - acquisiranno quanto sopra approfondendo e verificando il parco applicativo e documentale attraverso l'esecuzione dell'analisi del software privilegiando strumenti di analisi automatica, assicurando un assessment oggettivo, ripetibile e documentato sugli artefatti applicativi.

Gli aggiudicatari dovranno adottare soluzioni tecnologiche innovative, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **strumenti di Software Composition Analysis (SCA)** per rilevare licenze, vulnerabilità e componenti open source;
- **strumenti di Static Application Security Testing (SAST) e/o Dynamic Application Security Testing (DAST)** per individuare criticità di sicurezza e qualità del codice;
- **piattaforme di code-quality intelligente** basate su analisi semantica e metriche di complessità;
- **strumenti automatici di dependency mapping** e ricostruzione degli impatti applicativi;
- **soluzioni di Application Portfolio Management (APM)** per classificare, valutare e razionalizzare il portafoglio software;
- **tool per la generazione automatica e il calcolo della baseline applicativa**, inclusi motori di reverse engineering e modelli grafici delle dipendenze;
- **strumenti AI-based o ML-based** per la previsione di rischi, debito tecnico e punti critici del software.

Il Fornitore dovrà impiegare le soluzioni innovative sopra elencate per consentire la tempestiva e completa presa in carico dei servizi, anche attraverso:

- elevata automazione dei processi di valutazione;
- riduzione degli errori umani;
- maggiore affidabilità e trasparenza della baseline;

- rapidità nella presa in carico e nella comprensione del sistema;
- capacità di supportare future evoluzioni.

Si evidenzia che la copertura funzionale del sistema CloudifyNoiPA (NoiPA To-Be) è molto più ampia dell'attuale NoiPA, soprattutto con riferimento alla componente di gestione dei processi giuridici delle amministrazioni e di Time Management (attualmente solo il MEF utilizza un modulo di gestione giuridica – SIAP – e di gestione presenze – SPRING e solo alcuni enti utilizzano il modulo di gestione presenze TM) e della componente di Performance e Comportamenti.

3 OGGETTO DELLA FORNITURA

3.1 Servizi oggetto della fornitura

La fornitura è suddivisa in 3 lotti ad aggiudicazione esclusiva:

1. Lotto 1 - Servizi Realizzativi di SW e Supporto Specialistico;
2. Lotto 2 - Servizi Gestione applicativa e base dati, Supporto Specialistico e Formazione;
3. Lotto 3 - Servizi di Assistenza, Supporto Specialistico, Monitoraggio e Quality Assurance e Change Management.

I servizi richiesti sono i seguenti:

Lotto 1:

a) Servizi realizzativi:

- Manutenzione evolutiva e migliorativa del Sistema NoiPA As-Is, NoiPA To-Be e sistema Conoscitivo;
- Sviluppo software del Sistema NoiPA To-Be e sistema Conoscitivo;
- Migrazione Enti e Amministrati al Sistema NoiPA To-Be;
- Manutenzione adeguativa Tecnologica del Sistema NoiPA As-Is, NoiPA To-Be e sistema Conoscitivo;
- Manutenzione adeguativa Normativa del Sistema NoiPA As-Is, NoiPA To-Be e sistema Conoscitivo;
- Manutenzione correttiva del Sistema in esercizio NoiPA As-Is, NoiPA To-Be e sistema Conoscitivo - pregresso e non in garanzia;

b) Servizio di Supporto specialistico dedicato alle attività evolutive: Consulenza Specialistica Tecnologica, Tematica e Normativa a supporto della committente per advisory di alto livello e per l'analisi di impatto generale delle nuove norme sui sistemi oggetto di sviluppo;

Lotto 2:

- Servizi di gestione applicativa e basi dati sui sistemi NoiPA As-Is, NoiPA To-Be e sistema conoscitivo in esercizio;
- Supporto Specialistico Tecnologico, Tematico per la risoluzione di problematiche di elevata complessità ed innovazione afferenti i servizi del Lotto;
- Formazione e Addestramento;

Lotto 3:

- Assistenza all'utenza sui sistemi NoiPA As-Is, NoiPA To-Be, sistema conoscitivo in esercizio;
- Supporto Specialistico Tecnologico, Tematico per la risoluzione di problematiche di elevata complessità ed innovazione afferenti i servizi del Lotto;
- Change Management;
- Monitoraggio e Quality Assurance.

Le prescrizioni contenute nel presente documento, e nelle appendici qui allegate, rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Ciò comporta che:

- il non rispetto in fase di offerta determinerà **l'esclusione dalla procedura di gara**;
- il non rispetto in fase di esecuzione è **inadempimento contrattuale** che sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali o con un rilievo sulla fornitura nel caso di assenza di azioni specifiche.

3.2 Controllo tra i lotti

Il meccanismo di controllo incrociato tra i lotti, come previsto dal disciplinare di gara, assicura la piena autonomia operativa dell'aggiudicatario per ciascun lotto e garantisce l'ottimizzazione della qualità, sia a livello di singolo lotto sia nel suo complesso.

Più in particolare è previsto che in sede di collaudo degli Obiettivi dei servizi realizzativi (Lotto 1) siano presenti anche i referenti dei servizi di Conduzione (Lotto 2) e Assistenza (Lotto 3) in modo tale che si possa garantire da tutti i punti di vista un corretto passaggio in produzione del SW collaudato.

Inoltre, il servizio di Monitoraggio e Quality Assurance (Lotto 3) fornisce non solo un servizio di reportistica che è focalizzato sul controllo della qualità complessiva della fornitura e dei singoli servizi (Lotto 1, Lotto 2 e Lotto 3) ma anche nell'individuazione di aree di miglioramento.

4 DURATA

Lotto 1: 48 mesi di erogazione dei servizi, oltre a 12 mesi, successivi al 48° mese di Manutenzione Correttiva in garanzia sulle funzionalità rilasciate negli ultimi 12 mesi.

Lotto 2: 48 mesi di erogazione dei servizi.

Lotto 3: 48 mesi di erogazione dei servizi, oltre a 2 mesi, successivi al 48° mese, per il supporto alla chiusura dei Ticket non chiusi a fine erogazione servizio.

In considerazione dei fondamentali ed imprescindibili requisiti di qualità della fornitura, il periodo di 48 mesi potrà essere fruito interamente solo nel caso in cui gli indicatori generali della fornitura rimarranno positivi. In caso contrario Sogei si riserva di interrompere la durata.

Sono fissati indicatori Master (per lotto 1 e 2) il cui sfioramento, nelle modalità indicate, è causa di risoluzione.

In considerazione della complessità del sistema NoiPA da prendere in carico, il periodo di subentro per tutti i lotti è pari a **3 mesi solari**.

Il periodo di presa in carico decorre dalla data di stipula secondo la pianificazione di subentro approvata dalla Committente. Il periodo di inizio erogazione dei servizi decorrerà dall'esito positivo della presa in carico. Si rimanda al Contratto per la disciplina.

4.1 Garanzia

Lotto 1: la garanzia sul software realizzato e/o modificato nella presente fornitura opera secondo la tempistica seguente:

- per i primi 48 mesi di erogazione dei servizi si applica a tutto il software collaudato (o forma equivalente) in tale periodo; pertanto, ogni intervento correttivo non comporterà alcun onere per la Committente;
- per 12 mesi, successivi al 48° mese di Manutenzione Correttiva in garanzia sulle funzionalità rilasciate negli ultimi 12 mesi.

Il fornitore dovrà definire un team di garanzia – che non fa parte dei team impiegati nei servizi oggetto di fornitura – che deve essere costantemente aggiornato in funzione dell'effettiva difettosità e più in generale della manutenibilità e resilienza del software modificato. L'amministrazione/Sogei dovranno avere piena visibilità del team, della difettosità e dell'attuazione del piano di riduzione della difettosità e del debito tecnico creato dai servizi nonché dell'efficacia delle soluzioni proposte in Offerta Tecnica per efficientarne la risoluzione. Si applicano i livelli minimi di servizio (indicatori) definiti per il servizio di Manutenzione Correttiva (cfr. appendice Livelli di servizio).

Lotto 3: per i 2 mesi successivi all'erogazione dei servizi il Fornitore dovrà garantire un team di risorse per supportare l'evasione completa del backlog di ticket risultante a fine contratto. Si applicano i livelli minimi di servizio (indicatori) definiti per il servizio di Assistenza (cfr. appendice Livelli di servizio).

4.2 Subentro

A partire dalla data di stipula del contratto, ciascun aggiudicatario entro 5 giorni, in accordo con Sogei, presenterà il piano di subentro che avrà una durata di 3 mesi per tutti i Lotti, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura e la contestuale acquisizione dello stato attuale dei servizi, livelli attuali di qualità, debito tecnico, attività sospese e le dimensioni aggiornate di ogni componente di ciascun servizio

Il piano di subentro dovrà contenere una sezione con i sistemi e soluzioni che ciascun fornitore utilizzerà per acquisire il know-how, le modalità e i prodotti finali. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal fornitore uscente, senza peraltro la possibilità di eseguire direttamente le attività (training on the job).

Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la pianificazione di tale addestramento dovranno essere approvate da Sogei, sulla base anche dell'Offerta Tecnica del fornitore.

Sogei garantirà la disponibilità per tutto il periodo di subentro di personale esperto, che potrà essere sia di Sogei stessa che di terzi da essa designati.

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

4.3 Requisiti Tecnici di dettaglio

In aggiunta alla normativa specifica di riferimento i fornitori dei servizi devono garantire i seguenti requisiti minimi per la progettazione, disegno, realizzazione e test del software, ove applicabili:

- Disegno Modulare delle componenti applicative, alto disaccoppiamento per favorire la scalabilità orizzontale e verticale;
- Utilizzo di soluzioni già presenti e disponibili su *Developers.it* e, se necessari allo sviluppo in oggetto, librerie e framework di supporto allo sviluppo con licenze aperte/open source compatibili con il contesto di realizzazione dell'applicativo della Pubblica Amministrazione e in linea con le "*Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni*" pubblicate da AgID;
- Soluzioni aderenti a modelli architetturali che favoriscono l'interoperabilità attraverso la realizzazione di API riutilizzabili coerentemente con le "*Linee Guida del Modello di interoperabilità*" pubblicate da AgID;
- *Security by design* prevedendo l'utilizzo di Security Design patterns nelle soluzioni e l'aderenza alle "*Linee guida per lo sviluppo del software sicuro*" di AgID;
- Aderenza ai principi di disegno e progettazione delle soluzioni definiti dal Piano Triennale della Pubblica Amministrazione:
 - *Cloud first*: le pubbliche amministrazioni sono tenute a valutare l'adozione di servizi digitali disponibili in cloud prima di qualsiasi altra soluzione tradizionale;
 - *Riusabilità*: le soluzioni e i programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno l'obbligo di rendere disponibile il relativo codice sorgente,

completo della documentazione e rilasciato in repertorio pubblico sotto licenza aperta, in uso gratuito ad altre amministrazioni e alla collettività;

- *Digital by default*: le pubbliche amministrazioni devono fornire servizi digitali come opzione predefinita;
 - *Once only*: le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
 - *Digital identity only*: le pubbliche amministrazioni devono condurre azioni propedeutiche all'adozione di sistemi generalizzati di identità digitale implementando i principi guida del PT, se applicabili;
 - *Integrazione delle Piattaforme abilitanti*;
 - *Inclusività e accessibilità dei servizi*: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano per definizione inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone, ad esempio degli anziani e delle persone con disabilità;
 - *Inclusività territoriale*: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi anche per le minoranze linguistiche presenti sul territorio nazionale;
 - *Apertura e trasparenza dei dati e dei processi amministrativi*;
 - *Transfrontaliero per definizione*: le pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;
 - *Interoperabile per definizione*: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e affidabile;
 - *Fiducia e sicurezza*: sin dalla fase di progettazione devono essere integrati i profili relativi alla protezione dei dati personali, alla tutela della vita privata e alla sicurezza informatica.
- Sicurezza nativa e API Protection;
 - Osservabilità;
 - Requisiti per la manutenzione del software preesistente (NoiPA As-Is + NoiPA To-Be + sistema conoscitivo DWH-BI);
 - Qualità, standard e controllo tecnico attraverso l'uso di strumenti di analisi strutturale, e Documentazione automatizzata (API, componenti, flussi). Per la presente fornitura è richiesto l'utilizzo di CAST per Quality Gate ISO 5055 (Security, Reliability, Performance, Maintainability);
 - Governance (catalogazione, riduzione debiti tecnici).

4.4 Requisiti Metodologici minimi

Al fornitore si richiedono competenze in merito a metodologie, tecniche, strumenti, standard e linee guida coerenti e riconducibili alle principali metodologie, quali a titolo indicativo e non esaustivo:

- ISO 9000 che raggruppa le norme che definiscono i requisiti per la realizzazione, in un'organizzazione, di un sistema di gestione di qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente;

- ISO 25000 SQuaRe, e successive, il modello di qualità del software e dei dati ed indicatori, linee guida per la relativa misurazione;
- Approcci metodologici di Project management che includono gli approcci agili, interattivi, incrementali e basati sulla successione di fasi predefinite (quali ad esempio: PMI, PRINCE2, IPMA COBIT, CMMI, ITIL, RUP, Devops, Togaf);
- Approccio metodologico per l'analisi, il disegno, la realizzazione e gestione di sistemi informatici complessi ed integrati;
- Metodologie specifiche e verticali del prodotto e/o piattaforma e/o soluzione tecnologica e/o pacchetto oggetto dell'intervento;
- Metodologie e strumenti per la stima ed il dimensionamento dei progetti software principalmente "FPA Function Point Analysis", "Early and Quick Function Point", "Simple Function Point", "Planning Poker", "WBS Estimation", "Three Point Estimation", ecc.
- Metodologie di testing: si chiede competenza approfondita e trasversale sulle principali metodologie;
- Metodologia DevOps, IT Service Management e Continual Service Improvement: ITIL e competenza approfondita e trasversale sulle principali metodologie.

4.5 Strumenti utilizzati da Sogei

Si sottolinea l'inderogabile disponibilità e competenza specificatamente per i tool indicati nell'appendice Strumenti.

5 LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

L'Amministrazione di riferimento per l'esecuzione dei servizi è il Ministero dell'Economia e delle Finanze – Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi – Direzione Sistemi Informativi e dell'Innovazione, Piazza Dalmazia 1, Roma. Tutte le attività che richiedono la presenza fisica dell'Amministrazione (o ne migliora l'efficacia e l'efficienza) si terranno presso la sede dell'Amministrazione o di Sogei nelle sedi di Via Carucci (anche se il servizio è svolto a canone od a corpo), salvo diversa disposizione della Committente. Laddove richiesto, tali presenze sono saltuarie e limitate nel tempo.

Sul sito www.mef.gov.it è disponibile l'organigramma aggiornato del Ministero dell'Economia e delle Finanze e per ciascun Dipartimento sono disponibili le sedi centrali e periferiche.

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

Relativamente all'erogazione dei servizi previsti contrattualmente, salvo diversa indicazione dell'Amministrazione/Sogei in fase di presa in carico e/o in corso di fornitura, il luogo di esecuzione prioritario e principale è presso la sede del Fornitore.

L'Amministrazione/Sogei si riservano comunque di richiedere l'erogazione presso le proprie sedi senza alcun onere aggiuntivo, sia in fase di presa in carico sia in corso di fornitura, pur favorendo, laddove possibile e compatibile con gli obiettivi, il lavoro da remoto. A tal fine il fornitore deve disporre di sistemi e processi a garanzia della sicurezza, per il rispetto dei livelli di servizio e per la completa trasparenza dei flussi operativi, della composizione dei team, dell'avanzamento delle attività, del rispetto dei requisiti minimi e migliorativi.

I posti di lavoro presso le sedi dell'Amministrazione/Sogei non saranno attrezzati e potrebbero essere gestiti in modalità giornaliera e sulla base di un piano di prioritizzazione delle attività e di disponibilità delle sedi.

Il fornitore dovrà garantire un modello operativo flessibile, supportato da piattaforme di “*anywhere operation*” per ottimizzare e massimizzare erogazione dei servizi contrattuali su più sedi.

Sono a carico del fornitore tutti gli oneri e rischi relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio, di trasferta - per le sedi dell'Amministrazione e di Sogei sopra referenziate - per il personale addetto all'esecuzione delle prestazioni, nonché i connessi oneri assicurativi.

Il fornitore deve disporre di strumenti per la collaborazione da remoto con l'Amministrazione/Sogei, per la condivisione della attività, con visibilità e trasparenza di tutte le attività in corso e dei processi attivi e delle risorse impiegate su ogni servizio e task al fine di garantire la partecipazione ed il controllo di Sogei/Amministrazioni/ e soggetti delegati dalla committente i (in particolare per l'erogazione del servizio di Monitoraggio e Quality Assurance) in modo semplice ed immediato e senza costi aggiuntivi per Sogei/Amministrazione.

Tutti gli strumenti devono essere descritti nel Piano di Qualità Generale (di cui al par. 9.2 e dettagliatamente illustrato nell'appendice Cicli e Prodotti) di Lotto e attivati nel corso del periodo di Subentro Iniziale.

6 LOTTO 1: DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA

6.1 Servizi realizzativi

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I servizi realizzativi comprendono la manutenzione e lo sviluppo di software, la migrazione e gli adeguamenti tecnologici e normativi del sistema NoiPA nella sua versione As-Is e nella nuova versione To-Be, ivi compreso il sistema conoscitivo NoiPA.

Si individuano le seguenti tipologie caratterizzate da team e modalità di erogazione specifici:

- 1) Sviluppo nell'ambito del nuovo sistema gestionale NoiPA To-Be (esclusivamente funzionale e non afferente adempimenti normativi di cui alla Manutenzione Adeguativa Normativa) e del sistema Conoscitivo;
- 2) Manutenzione evolutiva nell'ambito del sistema gestionale NoiPA As-Is, NoiPA To-Be e Conoscitivo (esclusivamente funzionale e non afferente adempimenti normativi di cui alla Manutenzione Adeguativa Normativa);
- 3) Migrazione Amministrati da NoiPA As-Is a NoiPA To-Be e Migrazione a NoiPA To-Be per le adesioni di nuove Amministrazioni;
- 4) Manutenzione Adeguativa tecnologica su entrambi i sistemi gestionali e conoscitivo;
- 5) Manutenzione Adeguativa Normativa su entrambi i sistemi gestionali e conoscitivo;
- 6) Manutenzione correttiva.

Segue una descrizione per ciascun punto:

Punto 1: Sviluppo

Comprende le seguenti attività:

- lo sviluppo di nuove funzionalità o componenti del sistema NoiPA To-Be;
- lo sviluppo del sistema conoscitivo NoiPA ossia interventi realizzativi finalizzati a consentire l'ampliamento e/o la reingegnerizzazione degli attuali sistemi di DWH e BI e di reportistica disponibili per il sistema NoiPA.

Per garantire l'integrazione tra i servizi di sviluppo di tipo gestionale e gli sviluppi inerenti alla componente conoscitiva del sistema NoiPA, la fase di requisiti sarà unica e tipicamente verrà adottato un ciclo a lotti.

In nessun caso lo sviluppo è innescato da requisiti normativi o tecnologici o correttivi trattati dai rispettivi servizi.

Pur essendo considerata una realizzazione ex-novo, l'architettura applicativa è già definita dalla Piattaforma NoiPA To-Be e dal sistema conoscitivo, si rimanda all'appendice Applicazioni e Architetture per una descrizione di dettaglio.

Punto 2) Manutenzione Evolutiva

La manutenzione evolutiva riguarda le attività di modifica moduli e/o di applicazioni esistenti a fronte di una evoluzione funzionale sui requisiti utente già implementati. In nessun caso la manutenzione evolutiva è innescata da requisiti normativi o tecnologici o correttivi trattati dai rispettivi servizi. Pertanto, la manutenzione evolutiva comprende sia la modifica delle attuali funzionalità del sistema NoiPA As-Is sia delle componenti in esercizio del nuovo sistema NoiPA To-Be.

Gli interventi di manutenzione evolutiva sono in numero limitato su NoiPA As-Is - su cui incideranno in forma quasi totalitaria gli interventi di Adeguativa normativa. Si precisa comunque che ogni intervento può comportare rischi molto alti di introdurre errori e vulnerabilità, per cui il piano di test deve prevedere, oltre a quanto previsto dal contenuto specifico dell'obiettivo, una sezione esplicita per la verifica del miglioramento della qualità intrinseca ed in uso e per la non regressione.

Si precisa, come già precedentemente specificato, che ogni intervento di manutenzione comporta l'uscita del software dalla baseline del servizio di manutenzione correttiva (sia in garanzia del fornitore uscente sia del servizio di correttiva a pagamento), pertanto la baseline dovrà essere aggiornata sottraendo dal dimensionamento del servizio di correttiva il software rilasciato dal servizio di manutenzione evolutiva (in particolare modificato e cancellato) in quanto **i relativi malfunzionamenti successivi al rilascio in esercizio sono risolti in garanzia dell'aggiudicatario del Lotto 1 senza alcun onere/costo/addebito per Amministrazione/Sogei.**

Parallelamente come disciplinato contrattualmente, dovrà essere ridotto il canone di correttiva – laddove previsto – in funzione all'aggiornamento della baseline sottraendo dal software pregresso il software modificato/cancellato.

Si possono verificare i seguenti casi:

1. requisito che impatta il solo sistema NoiPA As-Is: l'attività verrà svolta misurata e remunerata con la metrica dei Punti Funzione prevalentemente di CHANGE (eventuali ADD e DEL).
Relativamente ad obiettivi ad alta complessità la committente potrà autorizzare la misurazione e remunerazione in Giorni MEV tariffa ottimale. Le 2 modalità (PF o TO MEV) sono alternative: il Fornitore non potrà avanzare richieste di aumentare il valore dell'obiettivo misurato in PF con la richiesta di ulteriori Giorni (né a tariffa ottimale MEV né di Supporto specialistico);
2. requisito che impatta solo il sistema NoiPA To-Be: l'attività verrà svolta in PF prevalentemente di CHANGE (eventuali ADD e DEL) e non include ulteriori costi e/o servizi. Relativamente ad obiettivi ad elevata complessità, Sogei potrà autorizzare la misurazione e remunerazione in giorni persona MEV tariffa ottimale. Le 2 modalità (PF o TO MEV) sono alternative; pertanto, il Fornitore non potrà avanzare richieste di aumentare il costo dell'obiettivo misurato in PF con la richiesta di ulteriori Giorni (né a tariffa ottimale MEV né di Supporto specialistico).
3. Requisito rilevato sul sistema As-Is e da "riflettere" sul sistema NoiPA To-Be: l'attività non potrà essere duplicata, l'effort dovrà tener conto di un unico project management, un'unica fase di Definizione, con un'unica Specifica dei requisiti. Pertanto, l'obiettivo prevederà un'unica fase di Definizione ed un unico deliverable di Specifica dei requisiti ed il piano di lavoro evidenzierà gli

ulteriori elementi di ottimizzazione. L'obiettivo potrà essere stimato in PF ciclo completo per il primo sistema NoiPA As-Is e realizzativo per NoiPA To-Be. Le 2 modalità (PF o TO MEV) sono alternative e pertanto il Fornitore non potrà avanzare richieste di aumentare il valore dell'obiettivo misurato in PF con la richiesta di ulteriori Giorni (né a tariffa ottimale MEV né di Supporto specialistico).

4. MEV sistema Conoscitivo: le attività di evoluzione delle componenti DWH, BI e AI sono stimate e remunerate a corpo in giorni persona team ottimale.

Punto 3) Migrazioni

Gli obiettivi di Migrazione afferiscono alla realizzazione di procedure per il passaggio degli Enti e degli Amministratori da NoiPA As-Is a NoiPA To-Be e, nel caso di nuove adesioni possono richiedere migrazioni dai sistemi della PA aderente al sistema NoiPA To-Be. All'attivazione di ciascun obiettivo di questo tipo verrà valutata la possibilità di riutilizzo delle funzionalità o componenti per successive Amministrazioni oltre il contratto in essere. Particolare attenzione deve essere posta alla massima accuratezza e all'analisi dei dati provenienti dalle Amministrazioni da migrare, in considerazione delle caratteristiche tipiche di una migrazione tra due sistemi funzionalmente eterogenei. Ciò implica la gestione di disallineamenti strutturali e semantici dei dati, la definizione di regole di trasformazione coerenti, la verifica dei requisiti di qualità, nonché la predisposizione di controlli e procedure di riconciliazione a garanzia della correttezza del risultato finale. L'attività verrà svolta, misurata e remunerata a corpo in giorni Team Ottimale di migrazione.

Punti 4) e 5) Manutenzione Adeguativa

La manutenzione Adeguativa si distingue in Adeguamento Tecnologico e Adeguamento Normativo.

La **Manutenzione Adeguativa Tecnologica** raccoglie gli interventi finalizzati al mantenimento della compatibilità delle applicazioni in esercizio con il contesto di servizio di riferimento; tale compatibilità riguarda l'aderenza ai requisiti "non funzionali" delle applicazioni e dunque è volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e delle applicazioni alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del Sistema Informativo e al cambiamento di requisiti non funzionali, in particolare:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti del contesto tecnico e organizzativo che non siano già noti al momento della progettazione e della presa in carico e che hanno impatto sui livelli di servizio, come ad esempio: variazioni del numero utenti, migliorie delle performance, scalabilità, manutenibilità, sicurezza, interoperabilità, accessibilità, usabilità, aumento delle dimensioni delle basi dati, innalzamento della disponibilità garantita, ecc.;
- assume particolare rilevanza la rimozione di vulnerabilità e l'adeguamento alle linee guida e best practice di sicurezza applicativa;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni dei container, del software base e middleware (es. framework, application server, enterprise service bus, API manager, business process engine ecc.) caratteristico degli ambienti utilizzati per la fornitura;

- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione di applicazioni o servizi;
- migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.).

Si assume che l'innalzamento degli strumenti di sviluppo per adeguamento agli standard tecnologici richiesti ed ai requisiti dell'Amministrazione siano onere del fornitore.

La Manutenzione Adeguativa Tecnologica tipicamente non varia la consistenza della baseline (in quanto non ha impatti funzionali); nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

La tabella seguente riporta lo storico degli interventi riferibili ad adeguative di tipo tecnologico nel triennio 2023-2025. Diversi interventi si collocano temporalmente a cavallo delle annualità, l'attribuzione è stata effettuata in funzione della data di fine attività.

Ad Tecnologica	2023	2024	2025	TOTALE	Media annua
<i>nr obiettivi</i>	16,00	17,00	15,00	48,00	16,00
<i>gg durata media</i>	154,75	168,65	200,20	523,60	174,53
<i>GG/P</i>	8.528,00	4.815,00	4.187,00	17.530,00	5.843,33

La **Manutenzione Adeguativa Normativa** comprende ogni modifica funzionale e non richiesta dagli atti normativi che hanno un impatto sull'ecosistema NoiPA.

Rientrano nella manutenzione adeguativa gli obiettivi su ogni componente del sistema NoiPA end-to-end (NoiPA As-Is e To-Be, conoscitivo, Portale/App, canali informativi, ecc.) di adeguamento funzionale e tecnologico dovuto ad aggiornamento normativo comprendenti tutti gli adeguamenti necessari per obblighi del datore di lavoro e sostituto di imposta.

La Manutenzione Adeguativa Normativa può variare la consistenza della baseline in quanto la normativa può richiedere "modifica, funzionale e non" rispetto alle funzionalità esistenti.

Come per le attività di sviluppo e MEV, l'effort e le variazioni di baseline potranno essere verificate con il sistema CAST per l'aggiornamento dei sistemi di inventario e mappatura del sw, ecc.. In considerazione dell'importanza di tali modifiche le fasi di raccolta dei requisiti, analisi funzionale e disegno di dettaglio dovranno rispettare i livelli di servizio richiesti e migliorati in Offerta Tecnica, con particolare riferimento al miglioramento del debito tecnico (definizione e modello CISQ e misurazione tramite CAST) e di vulnerabilità del sw preesistente .

Sebbene gestite a canone, la Manutenzione Adeguativa in entrambe le sue componenti, in quanto servizi realizzativi di software, è organizzata in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un progetto la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di vita dipendente, laddove possibile – ed almeno per la componente Tecnologica - dalla disponibilità di strumenti automatici, da software di conversione / adeguamento, ecc. Requisito imprescindibile è la realizzazione di software parametrico, con la logica di business in tabelle esterne, in modo che i successivi adeguamenti normativi

riducano la modifica del codice sorgente. Tipicamente viene attivato un ciclo Completo/Ridotto: in fase di attivazione, il Fornitore dovrà analizzare le modalità ottimali per adeguare il sw e le fasi/attività necessarie (gap analysis/analisi d'impatto/ecc.).

Per l'adeguativa Tecnologica è fondamentale il regression test funzionale ed il miglioramento della qualità statica e dinamica del software che comprende (ISO 25000) la sicurezza applicativa.

Per l'adeguativa Normativa è incluso l'aggiornamento dei test automatici, di sistema e di regressione alle funzionalità modificate e/o aggiunte e/o cancellate.

Si sottolinea che l'attività di test è parte integrante del servizio di "Manutenzione Adeguativa": i prodotti realizzati dal servizio saranno considerati consegnabili dall'Amministrazione/Sogei solo a valle del comprovato superamento del piano di test e collaudo opportunamente predisposto e, successivamente alla Verifica della QA. In caso di "Major Release" che hanno richiesto l'attivazione di un obiettivo dell'Osservatorio Normativo o Tecnologico, dovranno essere rispettati eventuali UAT aggiuntivi predisposti. Rimane inteso che tali obiettivi del supporto specialistico non sostituiscono in alcun modo le attività incluse nei servizi realizzativi – tra cui la manutenzione Adeguativa.

In caso di non superamento del collaudo e/o verifica della QA, il Fornitore dovrà, correggere in garanzia le anomalie, incompletezze anche metodologiche e malfunzionamenti rilevati dalla QA ed adeguare conseguentemente la documentazione ed il software prima dell'effettiva consegna all'Amministrazione/Sogei per il Collaudo.

La remunerazione del servizio di MAD è a canone (stimato come sopra riportato su base storica). Per la gestione del canone in esecuzione del contratto sono previsti dei fattori di adeguamento, valutati in base agli interventi effettivamente autorizzati e consuntivati nel piano delle adeguate con meccanismi di verifica trimestrale che consentiranno di determinare l'eventuale applicazione, a fine di ciascun anno, di conguagli in riduzione del canone (nella misura massima del 40%).

Nel corso dell'esecuzione contrattuale, il canone è soggetto a **fattori di adeguamento** determinati sulla base degli **interventi effettivamente svolti (autorizzati e consuntivati)**, così come risultanti dal **piano delle adeguate**.

Tali fattori sono oggetto di **verifica di conformità con cadenza trimestrale** e possono comportare, al termine di ciascun anno contrattuale, l'applicazione di **conguagli in riduzione del canone**, entro un **limite massimo del 40%** del canone stesso.

Esempi esplicativi

- **Esempio 1 – Scostamento parziale**

Su base annuale, la somma degli interventi effettivamente autorizzati e consuntivati risulta inferiore del 15% rispetto al canone stimato; a fine anno viene applicato un conguaglio in riduzione del canone pari al 15%.

- **Esempio 2 – Scostamento rilevante**

Su base annuale, gli interventi risultano inferiori al canone stimato in misura superiore al 40%; il conguaglio applicato è comunque limitato al valore massimo contrattuale del 40%.

- **Esempio 3 – Coerenza con il canone**

Su base annuale, gli interventi autorizzati e consuntivati risultano coerenti con il canone stimato; non si applicano conguagli.

I dati storici di partenza (relativi al sistema NoiPA As-Is) aggregati per anno sono i riportati nella tabella seguente. Anche in tal caso alcuni interventi si collocano temporalmente a cavallo di due annualità e l'attribuzione è stata effettuata in base alla data di fine attività.

Ad Normativa	2021	2022	2023	2024	Totale	Media annua
nr obiettivi	27,00	46,00	37,00	43,00	153,00	38
durata media (gg)	105,00	133,00	106,00	128,00	472,00	118
GG/P	3.564,00	3.597,00	3.792,50	7.567,00	18.520,50	4.630
FP	7.988,00	4.540,00	3.501,00	4.691,00	20.720,00	5.180

Per la determinazione del canone si tiene in considerazione come riferimento l'ultimo anno con un incremento del 20% dell'importo in ragione del backlog annuo di interventi non implementati, come indicato dall'Amministrazione. Per quanto riguarda il valore attribuibile agli interventi adeguativi di carattere normativo per il nuovo sistema NoiPA To-Be, si assume che sia equivalente a quello del sistema corrente: questo in considerazione del fatto che l'eventuale fattore di decremento dovuto alla maggiore configurabilità del sistema, si ritiene compensato dalla maggiore ampiezza del perimetro funzionale (comprensivo delle componenti relative ai processi giuridici ed al Time Management).

Ovviamente la fase di analisi dovrà essere a fattor comune per gli interventi normativi da implementare su entrambe i sistemi.

Punto 6) Manutenzione Correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva è attivabile unicamente su software, applicazioni e moduli **realizzati in precedenti contratti e non coperti da garanzia**. La garanzia del fornitore uscente opera nel primo anno contrattuale, per tutto il software realizzato dal fornitore uscente negli ultimi 12 mesi.

Il software rifatto, modificato, realizzato dal Fornitore aggiudicatario della fornitura non è parte della baseline pregressa e farà parte della garanzia contrattuale (si veda par. 4.1 garanzia). Si assimilano unicamente i livelli di servizio (tempi di ripristino e qualità del sw).

Il servizio deve garantire la rimozione della difettosità residua sul software preesistente ad inizio fornitura (ivi comprese le eventuali vulnerabilità e/o non conformità di sicurezza) – oggetto del subentro. Per il software realizzato dal fornitore del/i precedente contratto/i nell'ultimo anno contrattuale, la difettosità residua viene rimossa dal Fornitore uscente, in garanzia, e dunque entrerà nella baseline della manutenzione correttiva solo al termine del primo anno contrattuale ed **unicamente nel caso di assenza di nuovi interventi realizzativi**.

Il servizio comprende la diagnosi, il superamento delle difficoltà tecniche e la rimozione dei malfunzionamenti e/o vulnerabilità sul codice sorgente, sulle interfacce utente, sulle basi dati e sulla documentazione, delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema presi in carico ad inizio fornitura.

Più in generale, il servizio di manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte ad assicurare la piena operatività e sicurezza della soluzione, sia a fronte di difetti del codice, malfunzionamenti, non conformità, vulnerabilità od anomalie, sia in caso di problemi, potenziali o manifesti, derivanti da obsolescenza o incompatibilità tecnologica della infrastruttura sulla quale è basato. Si precisa che l'intervento di correttiva può riguardare anche il disallineamento dei prodotti documentali, delle demo, dei video e quant'altro previsto dall'Amministrazione/Sogei.

La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una qualunque segnalazione di un malfunzionamento all'esecuzione dell'applicazione/funzione determinata dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione, dalle norme vigenti e dalla prassi amministrativa. Il malfunzionamento potrebbe riguardare un errore di esecuzione di una funzionalità, oppure un mancato raggiungimento di un obiettivo di performance, efficienza, usabilità, manutenibilità, sicurezza, ecc. (livello di servizio/requisito non funzionale) riguardante la capacità o la disponibilità delle funzionalità applicative, oppure una patch di sicurezza. In particolare, le segnalazioni di sicurezza verranno automaticamente inviate durante le periodiche scansioni automatiche del software in esercizio, salvo casi di urgenze che richiedono interventi zero-day (intervento urgente attivato per la mitigazione o rimozione di una vulnerabilità di sicurezza non precedentemente nota e priva di patch ufficiale, potenzialmente o attivamente sfruttabile, che richiede azioni immediate per la tutela della sicurezza e della continuità del servizio).

La rimozione della difettosità residua sul sw realizzato dal fornitore aggiudicatario non fa parte del servizio di manutenzione correttiva, in quanto già coperto dalla garanzia inclusa nei servizi realizzativi e dunque NON può comportare alcun ulteriore costo /pagamento da parte di Sogei/Amministrazione:

Il Fornitore deve, pertanto, organizzare il servizio per essere punto di riferimento tematico, amministrativo e tecnologico e per assicurare una visione completa funzionale ed applicativa, disponendo di un inventario in cui siano riportati con la chiara evidenza i moduli in sviluppo, i moduli dei pacchetti presenti su NoiPA As-Is, i moduli in garanzia di precedenti contratti, i moduli modificati e rilasciati, i moduli pregressi.

In fase di avvio del contratto le metriche del servizio di manutenzione correttiva sul sw pregresso in esercizio saranno le seguenti:

- Giorni Team Ottimale: per i sistemi Gestionali c.d. stabili (es NoiPA As-Is, Portale e app) e Sistema Conoscitivo;
- NoiPA To-Be a canone sulla base della baseline rilevata nel periodo ed effettivamente difettabile.

In corso di contratto Sogei si riserva di remunerare la correttiva NoiPA To-Be ad intervento/ tariffa ottimale per le componenti gestionali con ridotta difettosità.

REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Oltre a quanto indicato al capitolo 4, il fornitore deve possedere esperienze e competenze di:

- Tematica con particolare riferimento al settore del pubblico impiego ed ai seguenti ambiti specifici:
 - Processi giuridici;
 - Processi di payroll;

- Aspetti fiscali e previdenziali connessi alla retribuzione del personale;
- Contratti collettivi nazionali e contratti relativi ai comparti difesa e sicurezza (FFAA e Forze di Polizia), Sanità e Scuola comprensivi dei loro contratti integrativi;
- Adempimenti connessi alla gestione del personale nei confronti degli Enti istituzionali;
- Processi di rilevazione presenze del personale pubblico;
- Sistema di valutazione delle performance;

per la definizione dei requisiti all'interno dei team realizzativi su ambiti funzionali/amministrativi finalizzato all'interpretazione delle norme d'uso (normativa fiscale, retributiva, contributiva, previdenziale, contrattualistica, ecc.), collaborare all'analisi funzionale e validare i deliverable relativi;

- Design Thinking, comprensione requisiti, analisi, progettazione, realizzazione e delivery di sistemi applicativi per informatizzare, o meglio “digitalizzare”, i processi amministrativi nel contesto richiesto dall'Amministrazione. L'oggetto del servizio comprende tutti gli ambiti progettuali necessari a coprire le esigenze espresse dall'Amministrazione, dal front-end omni-canale specifico per ogni utente del mondo NOIPA e Partner NoiPA al back-end, dai microservizi ai data services, dai servizi digitali ai siti informativi e portali d'accesso al sistema conoscitivo.

Il fornitore garantisce che ciascun rilascio di software sarà pienamente conforme all'architettura del sistema di riferimento, pienamente rispondente ai requisiti utente/user stories/esigenze di digitalizzazione richieste, sicuro by design, performante nell'ambiente di esercizio richiesto, accessibile, usabile, affidabile e manutenibile garantendo il rispetto delle soglie definite negli indicatori di qualità e laddove non previste agli standard internazionali, linee guida e best practice (cfr. Inquadramento Normativo, Requisiti Tecnici di dettaglio, Requisiti Metodologici minimi e loro aggiornamento in corso di fornitura).

A tal fine, il fornitore dovrà disporre di idonei strumenti, risorse e competenze per prevenire non conformità, misurare, testare, correggere il software e le funzionalità affidategli anche nel caso di affidamenti parziali ovvero affidamenti con il ciclo Realizzativo (si veda Appendice Cicli e Prodotti par. 4 Ciclo di sviluppo Realizzativo).

In ogni caso il sw realizzato o modificato deve essere pienamente testato in ciascuna fase di sviluppo e per tutte le tipologie di test necessarie (dallo unit test ai test di sistema, ai test di performance, di sicurezza e penetration test ecc.) dimostrando l'assenza di non conformità.

La qualità del software deve essere garantita da un processo che nativamente la progetta e la verifica e non può essere considerata un'attività aggiuntiva o posteriore o esterna o secondaria o da scoprire di volta in volta o da tagliare per aumentare la produttività. Nell'offerta tecnica e successivamente nel Piano di Qualità dovrà essere rappresentato il processo ed i punti di garanzia, di controllo e monitoraggio del processo produttivo quality driven.

L'Amministrazione, Sogei e soggetti delegati (Lotto 3 Monitoraggio e Quality assurance) dovranno avere accesso a tutti gli strumenti e relativa reportistica nonché agli strumenti necessari alla condivisione da parte dei fornitori delle attività di interesse e/o in corso. Il fornitore ha l'obbligo di fornire i dati del servizio giornalmente in formato aperto affinché il servizio di Monitoraggio e Quality assurance misuri il corretto andamento delle attività sotto tutti i profili tempo/qualità/effort.

Ogni intervento progettuale viene denominato “Obiettivo”, la cui responsabilità di esecuzione a regola d’arte è del Fornitore con il controllo e le relative verifiche da parte di Sogei (e delegati) sul rispetto del piano di obiettivo in termini di tempi, costi e qualità dei prodotti consegnati.

Si specifica che le attività di analisi effettuate nell’ambito di tutti gli obiettivi realizzativi devono ricomprendere, senza oneri aggiuntivi o integrazioni con obiettivi di supporto specialistico, le componenti di analisi tematica di contesto e normativa e/o tecnologica necessarie alla realizzazione dei singoli interventi. Infatti, tutti i team realizzativi prevedono obbligatoriamente i profili specialistici di tematica e tecnologici e l’offerta tecnica ed economica del fornitore devono garantire l’autonomia di competenze all’interno del team. In nessun caso il fornitore potrà richiedere in esecuzione il pagamento di profili aggiuntivi o aumentare il dimensionamento per compensare la mancata produttività di Punti Funzione o team ottimali di profilo inferiore ai requisiti minimi ed incapace di svolgere l’attività affidata.

Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata tale baseline (conteggio FP) anche in caso di obiettivi attivati a giorni team ottimale a corpo e dopo ogni fine realizzazione dell’Obiettivo e ad aggiornare coerentemente tutti i documenti previsti. Per la raccolta e la gestione dei requisiti l’Amministrazione/Sogei adotta il tool Microsoft TFS, che dovrà essere alimentato dai fornitori per ciascun intervento e per il quale l’Amministrazione metterà a disposizione le necessarie licenze d’uso.

Il Fornitore, presso la propria sede, potrà scegliere di utilizzare un tool diverso, fermo restando che dovrà comunque garantire l’alimentazione dello strumento adottato dall’Amministrazione in modo tempestivo, esaustivo e corretto.

Per gli obiettivi di evoluzione, adeguamento (tecnologico e normativo) e manutenzione correttiva non sono accettabili peggioramenti della qualità esistente. L’aggiudicatario potrà offrire il recupero di qualità, migliorando gli indicatori applicabili (si rimanda all’appendice Livelli di Servizio).

La documentazione tecnica e utente – in tutte le forme digitali e canali - dovrà garantire completezza, usabilità, leggibilità, efficacia ed efficienza con il duplice fine di:

- agevolare le attività di presa in carico e di acquisizione del know-how necessario da parte dei gruppi di assistenza (Lotto 3) e conduzione (Lotto 2). È parte integrante dei servizi di Assistenza e Conduzione la verifica ed accettazione dei rilasci;
- agevolare le interazioni con i gruppi tecnici sistemistici anche nell’ottica DevOps.

Deploy e avvio in esercizio

Durante il Deploy e l’avvio in esercizio di ciascun obiettivo, il Lotto 1 assicura il corretto rilascio delle componenti software, fornendo supporto ai gruppi sistemistici e garantendo la tempestiva risoluzione delle anomalie correttive rilevate. Nella stessa fase provvede all’allineamento della documentazione e all’aggiornamento dei team di Assistenza (Lotto 3) e Conduzione (Lotto 2); il lotto2 in particolare deve essere coinvolto, alle attività di Deploy per acquisire piena conoscenza delle componenti rilasciate. È importante che nella fase di avvio in esercizio venga assicurato al fornitore del lotto 2 un adeguato supporto per il trasferimento di know-how e per la risoluzione di eventuali problemi.

Il Piano della Qualità Generale del Lotto 1 disciplina in modo chiaro le attività, le responsabilità dell'aggiudicatario e le interazioni con i Lotti 2 e 3, con l'obiettivo di garantire la piena tracciabilità del know-how trasferito. Sogei garantirà il coordinamento dei Piani della Qualità Generale di ciascun Lotto al fine di ottimizzare il processo complessivo. Eventuali declinazioni specifiche per singoli obiettivi dovranno essere dettagliate nei relativi Piani di Qualità o Piani di Lavoro.

ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Per i servizi realizzativi di sviluppo, evoluzione, migrazione e adeguativa:

L'erogazione dei servizi realizzativi è garantita dal Fornitore nella fascia oraria **8:00 – 18:00**, dal lunedì al venerdì. Per le esigenze progettuali motivate (es. sfornamento dei tempi pianificativi) l'orario potrà essere esteso sia oltre le 18 sia nei fine settimana.

I team di lavoro sono organizzati dal Fornitore, sotto la sua piena responsabilità, generalmente presso le proprie sedi operative. Il Fornitore è tenuto ad assicurare **completa trasparenza operativa** facilitando la verifica dello stato di avanzamento delle attività, dei team impiegati, la partecipazione ai test presso il fornitore.

Il **Capo Progetto Sogei** deve poter interagire, in qualunque momento della giornata lavorativa, con il **Project Manager del Fornitore**, con le figure professionali di riferimento per ciascuna fase progettuale e con le risorse specialistiche impiegate, al fine di garantire un costante allineamento operativo e decisionale.

Per il servizio di Manutenzione correttiva e della garanzia contrattuale:

Il servizio di "Manutenzione correttiva" deve essere attivo nella finestra temporale di disponibilità del servizio di "Gestione applicativa e basi dati" (Lotto 2).

TEAM DI LAVORO

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito.

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.

Per l'erogazione del servizio l'aggiudicatario dovrà impiegare le seguenti risorse. Si evidenzia che responsabilità dell'organizzazione del servizio è del fornitore che dovrà pianificare e monitorare le risorse al fine di rispondere agli obiettivi qualitativi e quantitativi del servizio. deve garantire la piena partecipazione e visibilità a Sogei/MEF ed ai soggetti delegati al Monitoraggio e Quality Assurance.

Il fornitore si dichiara disponibile a eventuali verifiche dell'Amministrazione/Sogei/delegati in fase di esecuzione.

In Offerta il fornitore proporrà la composizione media stimata per ciascun team Ottimale di sviluppo e MEV NoiPA To-Be, MEV NoiPA As-Is, Migrazione, Sviluppo e Mev Conoscitivo, Manutenzione Correttiva fuori garanzia, con una composizione entro i range (%min, %max) sotto rappresentata.

Per le attività a canone si riporta la composizione media stimata.

Profili Professionali previsti nel Team Ottimale dei servizi Realizzativi – Sviluppo e Mev NoiPA To-Be

Figura professionale	%min	%max
Project Manager Senior	3%	5%
Enterprise Architect	0%	5%
Application Architect Senior	2%	10%
ICT Security Specialist	2%	10%
CyberSecurity tester	2%	10%
Business Analyst	15%	20%
System Analyst	15%	20%
Digital/Mobile Media Specialist	4%	10%
Developer	30%	50%
AI Specialist	2%	10%
Specialista di Tematica Senior	3%	10%
Specialista di Tematica	5%	20%
Database Specialist and Administrator	2%	10%

Profili Professionali previsti nei Team Ottimali dei servizi Realizzativi – MEV Gestionale NoiPA As-Is

Figura professionale	%min	%max
Project Manager Senior	3%	5%
Application Architect Senior	0%	5%
Business Analyst	15%	25%
System Analyst	15%	25%
Digital/Mobile Media Specialist	3%	10%
ICT Security Specialist	2%	5%
CyberSecurity tester	2%	10%
Developer	35%	50%
Specialista di Prodotto Tecnologia	1%	5%
Specialista di Tematica Senior	1%	10%
Specialista di Tematica	5%	15%
Database Specialist and Administrator	4%	10%
AI Specialist	1%	5%

Profili Professionali previsti nel Team dei servizi Realizzativi – Migrazione

Figura professionale	%min	%max
Project Manager Senior	3%	5%
Database Specialist and Administrator	5%	10%
ICT Security Specialist	1%	5%
CyberSecurity tester	2%	8%

Business Analyst	10%	20%
Data Analyst	10%	20%
System Analyst	10%	20%
Developer	30%	50%
AI Specialist	1%	5%
Specialista di Tematica Senior	1%	10%
Specialista di Tematica	5%	15%
Specialista di Prodotto Tecnologia	1%	5%

Profili Professionali previsti nel Team Ottimale dei servizi Realizzativi – Sviluppo e MEV Conoscitivo

Figura professionale	%min	%max
Project Manager Senior	3%	5%
Information Architect	3%	10%
Database Specialist and Administrator	1%	5%
Progettista DWH	5%	10%
Business Intelligence Expert	5%	10%
Business Analyst	5%	20%
Data Analyst	5%	20%
System Analyst	15%	30%
Developer	30%	50%
AI Specialist	1%	10%
Ontologo	1%	10%
Specialista di Prodotto Tecnologia	1%	10%

Profili Professionali previsti nel Team Ottimale dei servizi Realizzativi (tutti gli ambiti) – Manutenzione

Correttiva ad intervento - fuori Garanzia

Figura professionale	%min	%max
Business Analyst	5%	15%
System Analyst	10%	15%
Developer	40%	65%
Digital/Mobile Media Specialist	0%	5%
Database Specialist and Administrator	0,5%	5%
ICT Security Specialist	0,5%	5%
CyberSecurity tester	1%	20%
Specialista di Tematica	1%	5%
Specialista di Prodotto Tecnologia	1%	5%
Progettista DWH	0%	5%
Business Intelligence Expert	0%	15%

Di seguito i Profili Professionali stimati per i servizi a Canone:

- Per la Manutenzione Correttiva Gestionale NoiPA To-Be a canone devono essere attive le risorse previste per il Team Ottimale.
- Per la Manutenzione Adeguativa Tecnologica – ambito Gestionale e Conoscitivo:

Figura professionale
Project Manager Senior
Application Architect Senior
Information Architect
Business Analyst
System Analyst
Data Analyst
Developer
Digital/Mobile Media Specialist
Database Specialist and Administrator
ICT Security Specialist
CyberSecurity tester
AI Specialist
Progettista DWH
Business Intelligence Expert
Data Scientist
Specialista di Prodotto Tecnologia Senior
Specialista di Prodotto Tecnologia
Specialista di Tematica Senior
Specialista di Tematica

- Per la Manutenzione Adeguativa Normativa:

Figura professionale
Project Manager Senior
Specialista di Tematica Senior
Specialista di Tematica
Application Architect Senior
Information Architect
Business Analyst
System Analyst
Data Analyst
Developer
Digital/Mobile Media Specialist
Database Specialist and Administrator

ICT Security Specialist
CyberSecurity tester
AI Specialist
Specialista di Prodotto Tecnologia Senior
Specialista di Prodotto Tecnologia
Database Specialist and Administrator

METRICHE E DIMENSIONAMENTO

Il servizio è erogato in modalità progettuale ed è remunerato **a corpo** (in Punti Funzione o Giorni Team Ottimale) o canone come segue.

Le metriche considerate sono le seguenti:

- **Punti Funzione IFPUG 4.3.1 - ciclo completo - così differenziati:**
 - PF ADD/CHG/DEL SVILUPPO EX-NOVO e MEV Sistema NoiPA To-Be Gestionale;
 - PF ADD/CHG/DEL MEV Sistema NoiPA As-Is Gestionale.
- **Giorno Team Ottimale** (pari a 8 ore lavorative) così differenziati:
 - Team Ottimale SVILUPPO EX-NOVO e MEV Sistema NoiPA To-Be Gestionale
 - Team Ottimale MEV Sistema NoiPA As-Is Gestionale,
 - Team Ottimale Migrazioni Sistema NoiPA To-Be Gestionale (Procedure Batch alta complessità, focus dati);
 - Team Ottimale Sviluppo e MEV Sistema Conoscitivo;
 - Team Ottimale per Manutenzione correttiva tutti i sistemi;
- **Canoni:**
 - Canone Trimestrale di Manutenzione Adeguativa Tecnologica;
 - Canone Trimestrale di Manutenzione Adeguativa Normativa;
 - Canone mensile per singolo PF affidato al servizio di Manutenzione Correttiva NoiPA To-Be difettabile, in esercizio e fuori garanzia.

Coerentemente con le indicazioni AgID:

- al PF CHG è correlato un corrispettivo specifico PF CHG pari al 50% del corrispettivo offerto dal fornitore per il PF ADD;
- al PF DEL (cancellato e non sostituito) è correlato un corrispettivo specifico PF DEL pari al 10% del corrispettivo offerto dal fornitore per il PF ADD. I PF DEL saranno remunerati nel solo caso di effettiva attività di cancellazione totale dai sistemi e dalla documentazione. Non saranno conteggiati in caso di sostituzione con nuove componenti e le componenti riutilizzate;
- in caso di riuso componenti/moduli/ecc., possono essere remunerate unicamente le attività di integrazione.

Il corrispettivo offerto dal fornitore per il singolo Punto Funzione deve essere remunerativo di tutte le attività comprese nell'obiettivo (inclusa la manutenzione in garanzia) e si applicherà al conteggio di effort (NON

alla Baseline). Il conteggio di Effort contiene gli aggiustamenti a fronte dell'applicazione delle regole per detrarre le componenti riusate o non associate ad un effort pieno.

Per tutte le attività realizzative, indipendentemente dalla metrica di remunerazione, il fornitore deve produrre il calcolo della Baseline – possibilmente con strumenti automatici – per l'aggiornamento dell'inventario Funzionale (INFAP – vedi applicazioni a supporto).

Determinazione dei Punti Funzione IFPUG ai fini dell'effort

Nel metodo **IFPUG Function Point Analysis**, la **baseline funzionale** misura l'insieme delle funzionalità disponibili all'utente finale, indipendentemente dalla loro origine.

Ai fini della **stima e consuntivazione dell'effort di sviluppo**, invece, è necessario considerare esclusivamente le funzionalità che hanno effettivamente generato attività di analisi, progettazione, sviluppo, test e integrazione.

Il conteggio dei **Punti Funzione di effort** si ottiene pertanto isolando, all'interno della baseline, le sole componenti:

- **nuove**, oppure
- **modificate**,

ed escludendo o riducendo:

- le funzionalità **preesistenti e non modificate**,
- le componenti **riusate**, **open source** o **COTS** integrate senza personalizzazioni,
- le funzionalità **richiamate esternamente** o già disponibili nel perimetro applicativo.

Ne deriva una netta separazione tra:

- **dimensione funzionale dell'applicazione** (baseline),
- **dimensione funzionale effettivamente oggetto di lavoro** (effort),

consentendo stime di costo coerenti con lo sforzo realmente sostenuto.

Tabella – Baseline funzionale vs Function Point di Effort

Aspetto	Baseline Funzionale (FP)	Effort (FP di sviluppo) per stima e consuntivazione
Finalità	Misurare la dimensione complessiva dell'applicazione	Misurare lo sforzo di lavoro effettivamente necessario
Ambito	Tutte le funzioni disponibili all'utente	Solo le funzioni che generano effort
Funzioni nuove (ADD)	Include	Include al 100%
Funzioni modificate (CHG)	Include (post-modifica)	Include, limitatamente all'impatto della modifica
Funzioni eliminate (DEL)	Escluse dalla baseline finale	Generalmente escluse dall'effort
Funzioni preesistenti non toccate	Include	Escluse
Componenti riusate senza modifica	Include	Escluse o con peso nullo

Open source / COTS senza adattamenti	Incluse	Escluse o fortemente ridotte
Funzioni richiamate esternamente	Incluse se visibili all'utente	Escluse se non sviluppate
Relazione con il costo	Non direttamente correlata	Direttamente correlata all'effort
Uso tipico	Baseline applicativa, benchmark funzionale	Stima e consuntivazione dei costi

Dimensionamento:

Ai fini della determinazione della base d'asta dei servizi la metrica è espressa in PF ADD equivalenti. La distribuzione della tipologia è riportata nella seconda tabella di seguito riportata.

Servizio	Elementi di costo	Unità di misura /Metrica	Quantità
MEV NoiPA As-Is Gestionale	PF ADD di Effort Equivalenti 1(Ifpug 4.3.1) MEV Sistema NoiPA As-Is Gestionale (Affidamento Ciclo Completo)	PF	2.000
	GGPP Team Ottimale MEV Sistema NoiPA As-Is Gestionale	GGPP TO	5.000
Sviluppo e MEV NoiPA To-Be Gestionale	GGPP Team Ottimale SVILUPPO EX-NOVO e MEV Sistema NoiPA To-Be Gestionale	GGPP TO	24.500
	PF ADD (Ifpug 4.3.1) SVILUPPO EX-NOVO e MEV Sistema NoiPA To-Be Gestionale (Affidamento Ciclo Completo)	PF	89.852
Migrazione Amministrati	GGPP Team Ottimale Migrazioni Sistema NoiPA To-Be Gestionale (Procedure Batch alta complessità, focus dati)	GGPP TO	30.000
SVIL-MEV Conoscitivo NoiPA	Svil Mev Team Ottimale Conoscitivo - GGPP Team Ottimale DWH BI	GGPP TO	20.000
Manutenzione adeguativa	Canone - Adeguamento normativo	Trimestrale	16

¹ Per PF ADD Equivalente si intende la riconduzione degli effort PF ADD, CHG, DEL sulla base delle % di equivalenza sopra esposte. Es. 1000 PF CHG equivalgono a 500 PF ADD (sulla base delle indicazioni di rapporto 1 PF CHG pari al 50% PF ADD); 100 PF DEL equivalgono a 10 PF ADD.

	Canone - Adeguamento tecnologico	Trimestrale	16
Manutenzione correttiva	GGPP Team Ottimale - tutti gli ambiti	GGPP TO	5.268
	PF ADD (Ifpug 4.3.1) NoiPA To-Be Gestionale manutenzione sw pregresso non in garanzia	PF	10.560.000

Distribuzione media della tipologia di Function Point:

Il dimensionamento è stimato in Punti Funzioni ADD equivalenti. Si riporta uno schema riepilogativo e sintetico di incidenza stimata media di ADD/CHANGE/DELETE.

Tipologia di intervento	ADD (%)	CHANGE (%)	DELETE (%)
Sviluppo nuove funzionalità su sistema preesistente	60–70%	25–35%	5–10%
Manutenzione evolutiva di mantenimento	20–30%	60–70%	5–10%
Manutenzione evolutiva di aggiornamento funzionale	40–50%	40–50%	5–10%

INDICAZIONI SPECIFICHE PER IL DIMENSIONAMENTO IN PUNTI FUNZIONE IFPUG 4.3.1

Il fornitore dovrà tenere conto nella formulazione dell'offerta economica che la tariffa unitaria offerta del Punto Funzione remunererà i requisiti funzionali ed i requisiti non funzionali espressi o sottesi, nonché i costi della manutenzione correttiva in garanzia per tutta la durata contrattuale.

Nessun costo aggiuntivo potrà essere chiesto dal fornitore per requisiti non funzionali.

La misurazione dei Punti Funzione deve essere aderente al Manuale di Conteggio 4.3.1. Nessun ulteriore documento potrà essere preso in considerazione, in quanto altererebbe la competizione tecnico-economica alla base della scelta dei fornitori.

In particolare, la misurazione dovrà essere SEMPRE INDIPENDENTE da come è scritto il software, dal numero di layer e/o di microservizi e/o di strutturazione interna del software e l'utente sarà il referente del sistema informativo dell'Amministrazione (colui che detta i requisiti).

Per individuare i confini dovranno essere applicate le seguenti regole (Manuale IFPUG 4.3.1. pag.87):

- Il confine è individuato basandosi sul punto di vista dell'utente. L'attenzione è posta su ciò che l'utente può capire e descrivere.
- Il confine fra applicazioni collegate è basato su aree funzionali distinte dal punto di vista dell'utente e non in funzione degli aspetti tecnici.

- Il confine iniziale già stabilito per l'applicazione o le applicazioni da modificare non è influenzato dall'ambito del conteggio.

Ciclo Completo

Stima (Pre-dimensionamento) e Dimensionamento degli interventi progettuali

Per ciascun intervento progettuale si procederà con le seguenti fasi:

Fase di Definizione dell'intervento: il fornitore redigerà il documento di **Stima** esplicitandone i razionali e la metodologia impiegata, e lo consegnerà congiuntamente al Piano di Lavoro specifico dell'intervento e alla documentazione dei requisiti.

Il fornitore dovrà stimare le dimensioni in PF sulla base delle metodologie di stima indicate nel Piano di Qualità Generale o di Obiettivo fornendo il dettaglio per PF ADD, PF CHG e PF DEL (nel solo caso di effettiva attività di cancellazione totale dai sistemi e dalla documentazione. Non saranno conteggiati in caso di sostituzione anche parziale con nuove componenti) e le componenti riutilizzate.

In ogni caso, sia che si stimi la dimensione in PF, sia che si stimino i giorni persona, le stime dovranno evidenziare:

- il riuso delle componenti applicative e dati e delle componenti funzionali, nonché il riuso di componenti messe a disposizione da terze parti con licenza libera (es. Developers.italia, comunità open source presenti sul web);
- il tempo e la capacità ottimale di sviluppo, conformemente a quanto dichiarato in offerta tecnica, e dalle proposte di parallelizzazione e sequenzialità delle attività;
- l'applicazione del doppio controllo "four eyes principles" da parte di una struttura indipendente e qualificata, interna o esterna al fornitore, secondo il processo descritto nel Piano della Qualità Generale di Lotto.

Fase di Analisi-Disegno, il fornitore redigerà il documento di **Conteggio Effort di Revisione** associato al documento di disegno. Il fornitore dovrà esplicitare come è giunto alla determinazione dell'impegno (dimensionamento) delle singole attività previste e dell'impegno totale richiesto. La variazione in aumento riconosciuta dall'Amministrazione/Sogei rispetto alla stima effettuata nella fase precedente non potrà superare la percentuale indicata nella tabella **Scostamenti** riportata nel seguito del paragrafo.

Fase di Realizzazione: il fornitore predisporrà il **Conteggio Effort Consuntivo** per la validazione di Sogei. La variazione in aumento rispetto alla stima effettuata nella fase precedente non potrà superare la percentuale presente nel paragrafo sopra indicato per la fase.

Fase di Collaudo: il fornitore predisporrà il **Conteggio Effort Consuntivo** per la validazione di Sogei. La variazione in aumento rispetto alla stima effettuata nella fase precedente non potrà superare la percentuale prevista dagli indicatori.

Affidamenti Parziali: Fase Realizzativa

Qualora l'Amministrazione/Sogei prenda in carico direttamente le fasi alte del ciclo di vita del sw (requisiti, analisi e disegno) al fornitore verrà affidata la fase di progettazione tecnica, realizzazione e supporto al collaudo ed esercizio.

In caso di metrica a Punti Funzione, rispetto alla tariffa offerta per il PF Add Ciclo Completo verranno riconosciute le fasi effettivamente completate positivamente secondo i pesi per fasi.

Realizzazione e Supporto al Collaudo	40%
Avvio in Esercizio	10%

Scostamenti:

La tabella sottostante evidenzia i momenti in cui deve essere effettuata una misura, stimata o effettiva, degli obiettivi e gli scostamenti massimi consentiti tra le diverse fasi. Ad essi si applicano cicli tradizionali e pertanto, per ogni misurazione, viene indicata la fase del ciclo completo in cui essa deve avvenire, precisando che laddove venga utilizzato un ciclo di vita diverso dovrà essere utilizzata la fase equivalente.

Misura	Fase Waterfall	Scostamento massimo
Stima Iniziale	Definizione (o equivalente)	N/A
Conteggio di Revisione	Analisi (o equivalente)	10%
Conteggio Consuntivo	Realizzazione (o equivalente)	5%

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

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

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

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

Resta inteso che nel caso in cui i conteggi successivi risultino inferiori alla misurazione precedente, tale dimensione aggiornata sostituisce ai fini della fatturazione la misurazione precedente.

Dunque, in nessun caso potranno essere addebitati all'Amministrazione/Sogei oneri per Punti Funzione non realizzati anche se le stime precedenti erano state accettate dall'Amministrazione/Sogei.

ARTEFATTI

Si rinvia all'appendice Cicli e Prodotti per il dettaglio dei deliverable.

Il piano di qualità generale e di obiettivo prevederanno ulteriori deliverable e strumenti proposti dal fornitore o richiesti dalla specificità dell'obiettivo.

6.2 Servizio di Supporto Specialistico

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio comprende attività altamente specialistiche di supporto all'Amministrazione/Sogei per sostenere le scelte di rilevanza strategica sia tematiche sia ICT, comprendere trend tecnologici e opportunità di ottimizzazione delle attività del Lotto, garantire tempestiva aderenza all'evoluzione Normativa e all'ampliamento delle Amministrazioni aderenti a NoiPA, valutare l'introduzione/aggiornamento di strumenti a supporto delle attività del lotto per incrementare l'affidabilità dei servizi, l'agilità, valutare il grado di digitalizzazione e di soddisfazione dell'Amministrazione, di interoperabilità, di sicurezza applicativa, di aderenza a standard e linee guida, proporre piani di azione trasversale ai progetti ed ai servizi su obiettivi di innovazione e standardizzazione.

Comprende, pertanto, attività propedeutiche ovvero integrative ovvero di ausilio ai servizi realizzativi ed in nessun caso si sostituisce ad essi.

REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il fornitore deve disporre ed impiegare risorse professionali altamente qualificate.

Per l'ambito tematico: gli specialisti di Tematica devono disporre di expertise di alto livello (superiore e di guida per il profilo Senior) sulla Gestione Giuridica ed Economica del Personale della PA in ambito nazionale, leader nella padronanza di ogni aspetto degli adempimenti in capo al datore di lavoro lungo tutta la catena produttiva della fornitura (ovvero devono essere in grado di comprendere e anticipare le tematiche di conduzione e di assistenza e successive evoluzioni) con particolare riferimento al settore del pubblico impiego ed ai seguenti ambiti specifici:

- Processi giuridici;
- Processi di payroll;
- Aspetti fiscali e previdenziali connessi alla retribuzione del personale;
- Contratti collettivi nazionali e contratti relativi ai comparti difesa e sicurezza (FFAA e Forze di Polizia), Sanità e Scuola comprensivi dei loro contratti integrativi;
- Adempimenti connessi alla gestione del personale nei confronti degli Enti istituzionali;
- Processi di rilevazione presenze del personale pubblico;
- Sistema di valutazione delle performance.

Per disaccoppiare le attività di Supporto Specialistico da quelle dei servizi realizzativi, si precisa che queste stesse competenze sono previste obbligatoriamente in ciascun gruppo di lavoro dei servizi realizzativi per le attività afferenti ciascun obiettivo (e, parimenti, nei gruppi del Lotto 2 e del Lotto 3) potenziando, e rendendo autonoma, la capacità di analisi dei requisiti, analisi d'impatto delle variazioni normative e verifica dell'aderenza dei sistemi sviluppati e riducendo tempi e disallineamenti sugli obiettivi.

Relativamente al contesto ICT: sono richieste competenze tecnologiche altamente specializzate sul contesto di riferimento (software ed architetture applicative dei sistemi) e con conoscenze sulle tematiche

di sicurezza e sulle nuove tecnologie (dominando tecniche e strumenti di Machine Learning, Deep Learning, Natural Language Processing (NLP), sistemi predittivi, modelli generativi e piattaforme di automazione intelligente) in grado di apportare un reale valore aggiunto al contesto NoiPA.

Il fornitore dovrà disporre, garantendone la presenza, di **centri di competenza e innovazione** che assicurino piena copertura delle esigenze del servizio. Dovranno essere previsti meccanismi strutturati di peer review interna, attività di benchmarking, strumenti di analisi d'impatto e tutte le capacità necessarie per offrire un contributo solido, continuo e orientato alla guida delle attività richieste.

Le figure professionali proposte per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili descritti nell'Appendice *Profili Professionali*.

Sono richieste le seguenti attività, afferenti e coordinate ai servizi realizzativi del lotto:

- osservatorio normativo per monitorare costantemente gli aggiornamenti normativi e supportare proattivamente il progetto nell'analisi di impatto sui sistemi in termini di adeguamenti necessari; gli operatori partecipanti dovranno pertanto essere abbonati a banche dati professionali di alto livello, avere accesso agli strumenti ed osservatori normativi pubblici e commerciali esistenti che monitorano costantemente, sia gli aggiornamenti legislativi, sia le norme ed adempimenti in via di pubblicazione quali le bozze di decreti, atti in consultazione, note esplicative, circolari informative, analisi di disegni di legge, aggiornamenti da Ministero delle Finanze, Agenzia delle Entrate e Dogane, Ministero del Lavoro, Inps, Inail, altri Enti preposti, Osservatori autorevoli e riconosciuti, ecc. I partecipanti dovranno già gestire e mettere a disposizione strumenti per la fruizione di questi contenuti alla DSII del DAG/ a Sogei ed agli specialisti di tematica del proprio Lotto e dei Lotti 2 e 3;
- Cybersecurity advisory e Vulnerability prevention, ossia, supporto tecnico specialistico per le analisi di sicurezza informatica;
- supporto tecnico specialistico in ottica DevOps, per aspetti tipicamente tecnici (analisi performance del sistema, dimensionamento base dati, security, particolari tecnologie, ...) e per attività di analisi propedeutica all'adozione di nuovi prodotti software o nuove versioni di prodotti esistenti;
- Supporto all'introduzione e all'utilizzo di strumenti di Intelligenza Artificiale finalizzato all'efficientamento delle attività di sviluppo con riferimento a modalità innovative di scrittura del codice e di produzione della documentazione di fase;
- supporto tecnico e tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni e valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
- esecuzione di POC o sperimentazioni (che non producano software applicativo);
- sviluppo Proof of Concept, prototipi, Mock up, Business Case, Roadmap preliminare ecc. per rispondere tempestivamente alle esigenze valutative manifestate dall'Amministrazione;
- redazione e aggiornamento di documentazione e presentazioni, anche a fronte di richieste specifiche dell'Amministrazione.

L'elenco non si deve considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini. Le attività di supporto specialistico non prevedono necessariamente la suddivisione in team separati - nel paragrafo si declinano le attività previste, le figure che compongono il team devono avere le competenze necessarie.

ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il servizio è erogato in modalità progettuale. All'interno di ciascun obiettivo, l'erogazione dei servizi di supporto Specialistico è garantita dal Fornitore nella fascia oraria **8:00 – 18:00**, dal lunedì al venerdì, e per le esigenze progettuali motivate l'orario potrà essere esteso sia oltre le 18 sia nei fine settimana.

I team di lavoro sono organizzati dal Fornitore, sotto la sua piena responsabilità, generalmente presso le proprie sedi operative, sebbene per i contenuti strategici di questi obiettivi saranno previsti incontri con l'Amministrazione e Sogei che potranno richiedere la presenza on-site.

In ogni caso, il Fornitore è tenuto ad assicurare **completa trasparenza operativa** facilitando la verifica dello stato di avanzamento delle attività, dei team impiegati, la preview dei deliverable in lavorazione e l'accesso a documenti dei Centri di competenza su cui si basano le analisi e trend utilizzati dagli specialisti. In particolare, per gli obiettivi tematici deve essere garantito l'accesso all'osservatorio normativo a Sogei / Amministrazione

Il **Capo Progetto Sogei** deve poter interagire, in qualunque momento della giornata lavorativa, con il Referente del servizio e con le risorse specialistiche impiegate, al fine di garantire un costante allineamento operativo e decisionale.

TEAM DI LAVORO

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali con le competenze, esperienze, certificazioni e capacità richieste dall'appendice Profili professionali ed in relazione all'obiettivo di supporto specialistico richiesto.

Di base l'attività sarà svolta dal Team Medio ponderato definito per il servizio e determinato sulla base della tabella sotto riportata.

Per specifici obiettivi potranno essere definiti, in condivisione con la Committente, mix diversi o l'utilizzo solo di alcune figure professionali tra quelle previste per il servizio.

Figura professionale	%
Specialista di Tematica Senior	15%
Specialista di Tematica	20%
Specialista di Prodotto Tecnologia Senior	14%
Specialista di Prodotto Tecnologia	13%
Sistemista Senior	5%
Database Specialist and Administrator	5%
ICT Security Specialist	6%

AI Specialist	10%
Data Scientist	7%
Enterprise Architect	5%

METRICHE E DIMENSIONAMENTO

La modalità di remunerazione è in Giorni Team Medio Ponderato a corpo, a tariffa media ponderata.

Di seguito si riporta il **dimensionamento**:

Servizio	Unità di misura	Quantità
Supporto specialistico	Giorni Team Medio Ponderato	28.000

ARTEFATTI

Gli artefatti verranno definiti nel piano di lavoro del servizio e contestualizzati per i singoli specifici obiettivi. Tipicamente si utilizzerà il ciclo di vita ad hoc, che oltre ai deliverable potrà prevedere KPI specifici per l'accettazione da parte di Sogei/ Amministrazione.

7 LOTTO 2: DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA

7.1 Servizio di gestione applicativa e basi dati sui sistemi NoiPA As-Is e NoiPA To-Be e conoscitivo

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di “Gestione Applicativa e basi dati” comprende tutte le attività di **conduzione** delle applicazioni NoiPA in esercizio, compreso il sistema conoscitivo e le componenti del nuovo sistema in base ai rilasci che verranno effettuati.

La conduzione applicativa risponde all'esigenza di provvedere a tutte le operazioni, sia tecniche che operative, necessarie al fine della corretta erogazione del servizio all'utente (emissione dei cedolini mensili e adempimenti connessi). Sono compresi nel servizio gli interventi relativi alla configurazione del sistema da effettuarsi attraverso le funzionalità esistenti e/o attività che non comportino interventi di modifica al codice e che non rientrano nelle attività di sviluppo/MEV.

Fanno parte della conduzione applicativa anche:

- la presa in carico degli obiettivi realizzati dal Lotto 1 – con l'accettazione esplicita dell'obiettivo nella fase di collaudo in cui saranno presenti sia il fornitore che ha sviluppato sia il fornitore che prende in gestione il software sviluppato;
- il supporto a Sogei alla problem determination nella risoluzione degli incident sistemistici;
- il monitoraggio costante del corretto funzionamento del sistema, delle performance e della sicurezza e la predisposizione di piani ad hoc per il rientro delle problematiche riscontrate, nonché il monitoraggio dell'obsolescenza tecnologica finalizzato alle relative analisi di impatto.

REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Attualmente i servizi realizzativi riferiti al sistema NoiPA, con particolare riferimento allo sviluppo del nuovo sistema, sono frazionati in più forniture e pertanto sono coinvolti più gruppi ognuno dei quali opera su una porzione di sistema circoscritta. Pertanto, le attività di gestione dovranno comprendere quanto necessario alla presa in carico dei rilasci in esercizio (partecipazione ai collaudi, trasferimento di know-how, acquisizione documenti di gestione, revisione della documentazione, etc.), in maniera coordinata con Sogei garantendo efficacia nelle attività di presa in carico e riducendo ridondanze di attività.

Il Fornitore dovrà strutturarsi, impiegando risorse altamente qualificate in conformità ai profili professionali minimi richiesti ed eventualmente migliorate, dotandosi di strumenti e metodologie di attribuzione delle attività, di controllo e validazione dei risultati, per operare in modo da assolvere a tutte le attività con i livelli di servizio attesi in termini di efficienza e di efficacia del servizio stesso.

Le attività principali del servizio sono:

- pianificazione ed esecuzione completa di tutte le attività del servizio e conoscenza dei piani di rilascio realizzativi e piani di deploy;
- fasatura ottimale con tutti i gruppi;
- partecipazione a sessioni finali di collaudo, con particolare focus nella verifica della documentazione di gestione (piano del batch, manuale di gestione, ecc.); gestione della configurazione;
- intercettazione e classificazione delle anomalie e condivisione reportistica con gli altri lotti;
- problem determination funzionale ed a supporto della gestione sistemistica ed infrastrutturale;
- movimentazione delle procedure batch ed esecuzione delle lavorazioni (es. fogli di lavoro);
- gestione delle utenze del sistema NoiPA.

È previsto un periodo di affiancamento della durata massima di tre mesi con il/i fornitore/i uscente/i per la presa in carico del servizio al termine del quale, a seguito di sottoscrizione di apposito verbale, il nuovo Fornitore subentra nelle attività di conduzione.

Si precisa che fino al termine della completa migrazione degli enti gestiti attraverso il servizio NoiPA As-Is nel nuovo sistema NoiPA To-Be, il fornitore dovrà fornire i servizi di Conduzione per entrambe le versioni del sistema.

Di seguito sono elencate le principali attività previste nell'ambito del servizio di Gestione applicativa e basi dati, fermo restando che tale elenco è da intendersi non esaustivo e suscettibile di modifiche/integrazioni. Le attività sono riferite al sistema As-Is ed al nuovo sistema in funzione degli avvisi dei diversi moduli e della migrazione delle Amministrazioni sul nuovo sistema e/o di nuove adesioni:

1. Gestione delle funzionalità in esercizio:

- analisi preventiva e proattiva delle funzionalità in esercizio, finalizzata:
 - all'intercettazione dei problemi alla fonte;
 - alla classificazione e registrazione delle informazioni utili alla verifica degli indicatori di qualità del servizio e alla produzione di opportuna reportistica;
 - all'eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, alla conseguente comunicazione a Sogei al fine di attivare il servizio di "Manutenzione correttiva" con verifica finale dell'esito dell'intervento effettuato, anche relativamente all'eventuale ripristino della base dati;
 - al ripristino di base dati a fronte di anomalie segnalate tramite l'assistenza all'utenza, non conseguenti a malfunzionamenti del software, nei casi previsti dalle procedure del Piano della Qualità;
- supporto alle strutture di gestione sistemistica dell'Amministrazione/Sogei per la risoluzione dei problemi;
- predisposizione di ambienti dimostrativi (es. base dati, utenze specifiche, ecc.);
- monitoraggio del corretto funzionamento e delle performance del sistema;
- monitoraggio dell'obsolescenza tecnologica delle applicazioni e relativa analisi d'impatto e segnalazioni urgenti;

2. Erogazione operativa dei servizi di gestione del personale:

- pianificazione funzionale e monitoraggio del servizio in accordo con gli organi tecnici e amministrativi dell'Amministrazione e di Sogei, per definire:
 - la movimentazione giornaliera e periodica delle procedure batch ordinarie e strategiche (sottoposte agli indicatori Master);
 - le lavorazioni centralizzate, le bonifiche e gli allineamenti massivi;
 - la gestione dei flussi di pagamento;
 - la disponibilità del servizio on line;
- assistenza e validazione tecnica durante l'esecuzione e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati a organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema.

L'elenco delle attività (riportato in Appendice *Attività di Conduzione*) è aggiornato alla data ed è suscettibile di modifiche/integrazioni, anche frequenti, a seguito di interventi normativi, organizzativi funzionali e tecnologici.

Si sottolinea che la gestione economica e giuridica del personale amministrato richiede elaborazioni periodiche di diversa frequenza che, comunque, rivestono uguale importanza e criticità. Il Fornitore dovrà dedicare particolare attenzione alla predisposizione di quanto necessario per la corretta elaborazione e validazione delle procedure a minor frequenza (ad es. elaborazioni annuali), dove il numero limitato di esecuzioni nell'ambito della durata contrattuale espone a rischi maggiori.

Il Fornitore dovrà pianificare attività preventive a garanzia della corretta gestione di tutte le procedure:

3. Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:

- schedulazione e pianificazione della presa in carico di nuove funzionalità sia oggetto di evoluzioni/sviluppi del sistema in esercizio, sia rilasciate nell'ambito dello sviluppo del nuovo sistema NoiPA da fornitori terzi attraverso apposite sessioni di trasferimento know-how erogate dal gruppo di sviluppo deputato all'implementazione del software in oggetto;
- partecipazione alla verifica del corretto funzionamento del software oggetto di rilascio;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- verifiche tecniche specifiche su procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati, ecc.

4. Gestione della configurazione, per tutte le funzionalità, i sistemi, le applicazioni e gli ambienti nuovi o pregressi nel perimetro di responsabilità del servizio, relativamente a:

- ambienti, funzionalità e sistemi in gestione;
- attività di injection dei dati con utilizzo delle apposite procedure rilasciate dallo sviluppo software e configurazione degli enti nel nuovo sistema NoiPA;
- controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestionale;

- parametri di configurazione applicativa per l'esecuzione di procedure o per la gestione di basi dati;
 - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
 - verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione applicativa contenente FAQ, modi d'uso, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di gestione (ad esempio manutenzione preventiva, ecc.) in collaborazione con i gruppi di sviluppo che sono responsabili della manualistica sia funzionale sia tecnica, utente e di gestione;
 - attività corrente di amministratore di sistema (es. gestione delle utenze, gestione dei domini di valori presenti nel sistema).
5. Monitoraggio sull'utilizzo delle applicazioni, per tutte le funzionalità e le applicazioni, nuove o pregresse nel perimetro di responsabilità del servizio; in particolare:
- definizione ed elaborazione di statistiche relative all'utilizzo e alla verifica dei dati riguardanti le funzionalità/processi;
 - supporto alla verifica periodica dei livelli prestazionali delle applicazioni in particolare a fronte di nuovi rilasci o dell'innalzamento del numero di utenti abilitati;
 - formulazione di proposte volte al miglioramento e all'efficientamento del sistema;
 - controllo dello stato dei workflow attivi nel sistema relativi ai vari processi implementati;
 - verifica della corretta trasmissione / ricezione dei flussi di dati e di pagamento;
 - verifica e gestione della corretta trasmissione delle timbrature da parte dei lettori-orologio o dei flussi dati per i sistemi di rilevazione presenze;
 - Monitoraggio dell'obsolescenza tecnologica del software in esercizio e predisposizione delle analisi di impatto e di rientro;
6. Gestione dei contenuti informativi del Portale NoiPA e dell'APP NoiPA:
- Gestione dei contenuti informativi e formativi (news, comunicazioni, documenti, ecc.) da pubblicare nel portale NoiPA e/o sull'APP NoiPA;
 - Gestione del ciclo delle informazioni presenti sul portale e/o sull'APP (aggiornamento calendari, cancellazione contenuti obsoleti, verifica dell'allineamento delle informazioni...);
 - Pubblicazione e gestione della messaggistica rivolta agli utenti/amministrati nell'area privata del Portale e dell'APP;
7. Prodotti/servizio:
- realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo, ad es. la realizzazione di un prospetto informativo "usa e getta";
 - pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione;
 - produzione di report, statistiche degli accessi, ecc.
8. Trasferimento di know-how:

- affiancamento ed eventuale formazione per il trasferimento di know-how necessario al corretto svolgimento del servizio per il fornitore subentrante: l'attività consiste in una fase di "training on the job" a Amministrazione/Sogei e/o a terzi individuati da Amministrazione/Sogei e finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. All'attivazione verranno concordate le risorse professionali impegnate nell'attività che potranno appartenere anche a diversi servizi. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente a specifiche attività/applicazioni.

L'elenco delle attività non si può considerare esaustivo e immutabile, ma potrà, in ragione delle evoluzioni del sistema, subire revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare lo sviluppo, la manutenzione e la gestione del sistema gestionale NoiPA e della sua evoluzione verso il nuovo NoiPA.

Si precisa e si evidenzia che per il servizio sono previsti oltre a livelli di servizio operativi anche gli indicatori Master che monitorano e misurano situazioni di grave inadempimento. Il fornitore deve dotarsi di strumenti, da condividere con l'Amministrazione/Sogei per il monitoraggio dello stato della fornitura e dei relativi Livelli di Servizio, nonché dotarsi delle misure idonee per una gestione proattiva, continuativa, ed efficace delle risorse e del servizio stesso. Per dettagli si rimanda all'appendice *Livelli di Servizio*.

Inoltre, si richiede alla fornitura la dotazione di strumenti innovativi, compresi strumenti di intelligenza artificiale, volti ad una ricostruzione ed ottimizzazione al fine di minimizzare i tempi di presa in carico e di miglioramento del servizio.

Il fornitore dovrà produrre ad inizio fornitura e con aggiornamenti mensili un Piano di Erogazione del Servizio.

ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'orario di servizio è definito come fascia oraria tra le ore 8:00 e le ore 20:00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con le seguenti estensioni, già ricomprese nel canone:

- presidio del servizio in orario serale dopo le 20 per un impegno di 7 FTE specializzati sulle attività previste dal servizio;
- presidio del servizio nel fine settimana (con fascia oraria tra le 8:00 e le ore 17:00) con il medesimo numero minimo garantito di FTE.

Le attività del servizio vengono erogate principalmente da remoto o tramite la presenza on-site presso le sedi del fornitore, secondo una distribuzione delle presenze correlato al piano di organizzazione del servizio concordato con l'Amministrazione/Sogei. Va evidenziato che per le attività di conduzione possono essere previsti, su espressa richiesta della Committente, interventi da effettuare presso il CED DAG ubicato nella sede Sogei di via M. Carucci 99, Roma. Possono, inoltre, essere previsti saltuari incontri da effettuarsi presso le sedi Sogei/MEF.

TEAM DI LAVORO

Le risorse del Fornitore preposte al servizio dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione sulle applicazioni componenti l'intero sistema NoiPA, sia funzionale che tecnica, e lavorare in sinergia con i fornitori aggiudicatari degli altri servizi oggetto della presente iniziativa di gara, con particolare riferimento ai servizi realizzativi ed al servizio di assistenza utente, al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso.

Il fornitore nell'espletamento del servizio conduzione applicativa dovrà altresì impiegare, in particolare, specialisti di tematica e business analyst esperti con elevate conoscenza delle tematiche HR, stipendiali, fiscali e previdenziali relative al comparto degli enti centrali e locali dello Stato, come richiesto nei profili professionali.

Si evidenzia che la responsabilità dell'organizzazione del servizio è del fornitore che dovrà pianificare e monitorare le risorse al fine di rispondere continuativamente agli obiettivi qualitativi e quantitativi del servizio per tutto l'orario standard e/o esteso. Il fornitore dovrà garantire l'impiego delle risorse di seguito indicate, tali da coprire tutte le attività del servizio in autonomia e garantendo il completo rispetto dei piani di lavoro e la correttezza di tutte le elaborazioni, nel rispetto dei livelli di servizio. Per esigenze specifiche potranno essere inclusi altri profili, senza abbassare il livello di seniority e senza sostituire le figure di alto livello. In particolare, non potranno essere distolti dal servizio gli specialisti di tematica e gli specialisti tecnologici, confidando che la committente e/o l'Amministrazione attivino altri servizi per compensare le economie di professionalità dell'aggiudicatario in violazione agli obblighi contrattuali.

I dati storici e attuali di FTE impiegati nel servizio sono i seguenti:

Servizio di Gestione Applicativa e Basi dati	FTE medi per anno			media triennio
	2022	2023	2024	
Conduzione	55,61	56,11	58,13	56,62

Si precisa che la presente fornitura prevede un aumento relativo alla copertura temporale extra orario e nei fine settimana e all'ampliamento del perimetro, nonché fasce di incremento, per cui gli FTE attesi sono stimati pari a 74.

Il fornitore dovrà obbligatoriamente impiegare i profili di seguito indicati e indicherà nel piano della qualità del servizio il team mix individuato.

Figura professionale
Project Manager Senior
Application Architect Senior
Business Analyst
System Analyst
Digital/Mobile Media Specialist
Specialista di Tematica Senior
Specialista di Tematica

Developer
Database Specialist and Administrator
Information Architect
Progettista DWH
Data Scientist
Ontologo
Specialista di Prodotto Tecnologia Senior
Specialista di Prodotto Tecnologia
AI Specialist
ICT Security Specialist
Sistemista Senior

METRICHE E DIMENSIONAMENTO

A canone.

Le **metriche** considerate sono le seguenti:

- canone mensile di Conduzione Standard;
- incremento mensile Attivazione Processi Giuridici e/o Ingresso Enti in Bilancio;
- incremento mensile Coesistenza nuovo servizio NoiPA – numero amministrati tra 500.001 e 1.000.000.

Il canone mensile base si riferisce alla gestione prevalente dei sistemi As-Is e potrà riguardare il nuovo sistema secondo il piano di onboarding dell'Amministrazione (che verrà reso disponibile in fase di stipula).

Nel corso dell'iniziativa, seguendo la pianificazione ipotizzata del Boarding Plan aggiornato, le applicazioni e gli utenti serviti varieranno.

Nel canone standard sono comprese anche eventuali attività da erogare in orario serale/notturno e nei fine settimana e in modalità continuativa secondo gli orari e le modalità indicate nel paragrafo "Orario di servizio Conduzione – Canone Standard".

Al canone base di **Conduzione Standard** si affiancano 2 metriche alternative di incremento per riconoscere il temporaneo extra effort, con il seguente meccanismo:

- per l'Attivazione della componente Processi Giuridici e/o Ingresso Enti in Bilancio di NoiPA To-Be verrà applicato un fattore di incremento del canone base pari **al massimo al 10%**;
- in caso di incremento del numero di Amministrati sul nuovo sistema superiore a 500.000 e sino a 1.000.000, verrà applicato un fattore di incremento del canone base **pari al massimo al 35%** (include l'eventuale attivazione di Processi Giuridici e/o Ingresso Enti in Bilancio). Questa fase rappresenta il periodo di maggior attenzione in quanto entrambi i sistemi stipendiali As-Is e To-Be coesistono con volumi analoghi di amministrati e tipologie. Da questa fase si stima un progressivo spegnimento dei sistemi As-Is per tipologia di Amministrazione abilitata, e la progressiva migrazione sul nuovo sistema.

Il **dimensionamento** massimo ipotizzato, con l'attuale visibilità di migrazione degli Enti gestiti, è pari a:

- 48 canoni mensili conduzione standard;
- 18 incrementi mensili per Attivazione Processi Giuridici e/o Ingresso Enti in Bilancio;
- 24 incrementi mensili Coesistenza sul nuovo Sistema – Amministrati tra 500.001 – 1.000.000.

Le percentuali applicate sono intese essere massimali rispetto all'incremento previsto e sarà oggetto di valutazione dell'offerta tecnica.

ARTEFATTI

- Piano di Erogazione del Servizio (ad inizio fornitura e con aggiornamenti mensili)
- Piano di Comunicazione del Servizio (riferimenti, modalità di contatto, strumenti di comunicazione e condivisione, ecc..)

7.2 Servizio di Supporto Specialistico Tecnologico, Tematico per la risoluzione di problematica di elevata complessità ed innovazione afferenti i servizi del Lotto

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio garantisce un affiancamento altamente qualificato all'Amministrazione e a Sogei nelle attività di conduzione dell'ecosistema NoiPA, fornendo competenze tematiche e tecniche.

Si tratta, infatti, del supporto specialistico tematico e tecnologico prerequisite alle attività di conduzione.

Il servizio ricomprende le seguenti componenti:

- Il supporto specialistico tematico, che richiede approfondita conoscenza del dominio HR del pubblico impiego centrale e locale con particolare riferimento agli ambiti trattamento economico e giuridico del personale, previdenziale e fiscale, finalizzato ad assicurare la corretta esecuzione dei processi periodici di emissione e post-emissione e la corretta applicazione degli adempimenti di natura previdenziale e fiscale;
- Il supporto specialistico tecnologico richiesto sui software e sulle architetture del sistema NoiPA.

REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per poter assicurare un adeguato grado di conoscenza del contesto di riferimento dei sistemi NoiPA (As-Is e To-Be) e di conseguenza garantire la copertura di tutte le esigenze a tale ecosistema sono richieste competenze specialistiche altamente qualificate su tematiche amministrative relative alla gestione giuridica ed economica del personale, con particolare riferimento al settore del pubblico impiego ed ai seguenti ambiti specifici:

- Processi giuridici;
- Processi di payroll;
- Aspetti fiscali e previdenziali connessi alla retribuzione del personale;

- Contratti collettivi nazionali e contratti relativi ai comparti difesa e sicurezza (FFAA e Forze di Polizia), Sanità e Scuola comprensivi dei loro contratti integrativi;
- Adempimenti connessi alla gestione del personale nei confronti degli Enti istituzionali;
- Processi di rilevazione presenze del personale pubblico;
- Sistema di valutazione delle performance.

Sono richieste competenze tecnologiche adeguate al contesto di riferimento (software ed architetture applicative dei sistemi) e con conoscenze sulle tematiche di sicurezza e sulle nuove tecnologie (AI).

Sono richieste le seguenti attività funzionali alla conduzione dei sistemi ed all'esercizio ordinario:

- supporto tematico, in affiancamento ai gruppi di conduzione, su ambiti funzionali/amministrativi finalizzato all'interpretazione delle norme d'uso (normativa fiscale, retributiva, contributiva, previdenziale, contrattualistica, ecc.) al fine di consentire la tempestiva e corretta applicazione sui sistemi, anche per sistemazioni di posizioni relative a più amministrati;
- supporto tecnico specialistico che affianchi nella problem determination i gruppi di conduzione sistemistica dell'Amministrazione/Sogei, in caso di malfunzionamenti complessi;
- redazione e aggiornamento di documentazione e presentazioni, anche a fronte di richieste specifiche dell'Amministrazione;
- Supporto all'introduzione e all'utilizzo di strumenti di Intelligenza Artificiale finalizzato all'efficientamento delle attività di conduzione;
- supporto per le fasi di produzione della reportistica e di analisi dei risultati.

L'elenco non si deve considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini, comunque orientate a fornire supporto organizzativo e tematico.

ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il servizio è erogato in modalità progettuale. All'interno di ciascun obiettivo, l'erogazione dei servizi di supporto Specialistico è garantita dal Fornitore nella fascia oraria **8:00 – 18:00**, dal lunedì al venerdì, e per le esigenze progettuali motivate l'orario potrà essere esteso sia oltre le 18 sia nei fine settimana.

I team di lavoro sono organizzati dal Fornitore, sotto la sua piena responsabilità, generalmente presso le proprie sedi operative, sebbene per i contenuti strategici di questi obiettivi saranno previsti incontri con l'Amministrazione e Sogei che potranno richiedere la presenza on-site.

In ogni caso, il Fornitore è tenuto ad assicurare **completa trasparenza operativa** facilitando la verifica dello stato di avanzamento delle attività, dei team impiegati, la preview dei deliverable in lavorazione e l'accesso a documenti dei Centri di competenza su cui si basano le analisi e trend utilizzati dagli specialisti. In particolare, per gli obiettivi tematici deve essere garantito l'accesso all'osservatorio normativo a Sogei / Amministrazione.

Il **Capo Progetto Sogei** deve poter interagire, in qualunque momento della giornata lavorativa, con il Referente del servizio e con le risorse specialistiche impiegate, al fine di garantire un costante allineamento operativo e decisionale.

TEAM DI LAVORO

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali con le competenze, esperienze, certificazioni e capacità richieste dall'appendice Profili professionali ed in relazione all'obiettivo di supporto specialistico richiesto.

Di base l'attività sarà svolta dal Team Medio ponderato definito per il servizio e determinato sulla base della tabella sotto riportata.

Per specifici obiettivi potranno essere definiti, in condivisione con la Committente, mix diversi o l'utilizzo solo di alcune figure professionali tra quelle previste per il servizio.

Figura professionale	%
Specialista di Tematica Senior	15%
Specialista di Tematica	20%
Specialista di Prodotto Tecnologia Senior	14%
Specialista di Prodotto Tecnologia	13%
Sistemista Senior	5%
Database Specialist and Administrator	5%
ICT Security Specialist	6%
AI Specialist	10%
Data Scientist	7%
Enterprise Architect	5%

METRICHE E DIMENSIONAMENTO

La modalità di remunerazione è in Giorni Team Medio Ponderato a corpo, a tariffa media ponderata.

Di seguito si riporta il **dimensionamento**:

Servizio	Unità di misura	Quantità
Supporto specialistico	Giorni Team Medio Ponderato	25.000

ARTEFATTI

Gli artefatti verranno definiti per piano di lavoro del servizio e contestualizzati per i singoli specifici obiettivi.

7.3 Servizio di Formazione e Addestramento

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è finalizzato alla progettazione ed erogazione della formazione necessaria sui moduli, in particolare, del nuovo servizio NoiPA, possibilmente sfruttando modalità in linea con le nuove tecnologie e le nuove modalità lavorative che si stanno istituzionalizzando e con obiettivi di massima efficacia.

REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio comprende le attività di addestramento ed affiancamento agli utenti indicati dall'Amministrazione, sotto forma di predisposizione ed erogazione di sessioni formative o training on the job.

Nel dettaglio le principali attività riguarderanno:

- ***Addestramento all'uso di applicazioni informatiche mediante:***
 - formazione sulle funzionalità del sistema NoiPA (in particolare per il nuovo sistema) in fase di avviamento di nuove procedure o di modifiche alle esistenti;
 - affiancamento operativo agli utenti al fine di facilitare l'apprendimento delle modalità operative e il corretto utilizzo delle funzionalità;
 - predisposizione di sessioni di esercitazione, interattive, su funzionalità specifiche a fronte di nuovi rilasci o di sostanziali rivisitazioni di funzionalità esistenti sia per gli utenti finali.
- ***Progettazione e predisposizione di percorsi formativi, che si concretizza in:***
 - definizione di percorsi formativi specifici, per cluster di discenti e/o a fronte di rilasci di obiettivi critici;
 - predisposizione di materiale didattico da utilizzare durante i corsi, finalizzato a massimizzare l'apprendimento degli utenti;
 - progettazione e realizzazione di corsi di formazione multimediale ed e-learning sfruttando le moderne tecnologie e modalità di erogazione della formazione.
- ***Erogazione di formazione specialistica, attraverso:***
 - erogazione di nuovi corsi o di nuove edizioni di corsi già disponibili, secondo le modalità definite con l'Amministrazione/Sogei in funzione del target di discenti;
 - organizzazione ed erogazione di workshop su tematiche specifiche per gruppi di utenti e/o stakeholder omogenei.

Tale elenco non è esaustivo e potrà essere modificato/implementato nel corso della Fornitura.

Si assume che in fase di presa in carico del servizio vengano acquisite tutte le conoscenze richieste per le attività sopra elencate senza alcun onere aggiuntivo.

ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il servizio è erogato in modalità progettuale. All'interno di ciascun obiettivo, l'erogazione del servizio è garantita dal Fornitore nella fascia oraria **8:00 – 18:00**, dal lunedì al venerdì.

I team di lavoro sono organizzati dal Fornitore, sotto la sua piena responsabilità; le modalità di erogazione potrebbero prevedere, su richiesta espressa dell'Amministrazione/Sogei anche la fruizione di alcune sessioni/workshop in aula.

In ogni caso, il Fornitore è tenuto ad assicurare **completa trasparenza operativa** facilitando la verifica dello stato di avanzamento delle attività, dei team impiegati, la preview dei deliverable in lavorazione, il contributo dei Centri di competenza / Hub su cui si basano le analisi e trend utilizzati dagli specialisti.

Il **Capo Progetto Sogei** deve poter interagire, in qualunque momento della giornata lavorativa, con il Referente del servizio e con le risorse specialistiche impiegate, al fine di garantire un costante allineamento operativo e decisionale.

TEAM DI LAVORO

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali con le competenze, esperienze, certificazioni e capacità richieste dall'appendice Profili professionali ed in relazione all'obiettivo di supporto specialistico richiesto. Di base l'attività sarà svolta dal Team Medio ponderato definito per il servizio e determinato sulla base della tabella sotto riportata.

Per specifici obiettivi potranno essere definiti, in condivisione con la Committente, mix diversi o l'utilizzo solo di alcune figure professionali tra quelle previste per il servizio.

Figura professionale	%
Specialista di Tematica	5%
E- learning Specialist	50%
Business Analyst	10%
Developer	35%

METRICHE E DIMENSIONAMENTO

La modalità di remunerazione è in Giorni Team Medio Ponderato a corpo, a tariffa media ponderata.

Di seguito si riporta il **dimensionamento**:

Servizio	Unità di misura	Quantità
Formazione e addestramento	Giorni Team Medio Ponderato	9.515

ARTEFATTI

Gli artefatti verranno definiti per piano di lavoro del servizio e contestualizzati per i singoli specifici obiettivi quali progettazione e documentazione dei vari corsi.

8 LOTTO 3: DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA

8.1 Servizio di Assistenza all'utenza sui sistemi NoiPA As-Is, NoiPA To-Be e Sistema Conoscitivo in esercizio

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Assistenza utente riguarda le attività necessarie a dare efficace risposta alle richieste di risoluzione delle problematiche tecniche e/o funzionali dell'utenza (Operatori e Amministrati), nonché di tipo amministrativo relativamente al trattamento giuridico ed economico del personale ed ai connessi adempimenti in ambito previdenziale e fiscale.

Il servizio di Assistenza all'Utenza costituisce l'Help desk di I e II livello agli utenti; tale servizio è attivato mediante richieste (ticket) registrate e gestite attualmente attraverso l'utilizzo del prodotto Oracle Siebel (si veda appendice *Strumenti*). L'Amministrazione sta comunque valutando l'utilizzo di strumenti alternativi, per cui all'avvio del contratto potrebbe essere presente altra piattaforma; in qualunque caso, la piattaforma per il trouble-ticketing applicativo è quella resa disponibile dall'Amministrazione.

Il servizio non richiede interventi sul codice né sulla base dati e si avvale di un sistema di CRM messo a disposizione da parte dell'Amministrazione.

REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le richieste possono pervenire attraverso più canali: quello ufficiale è rappresentato dalla webform di assistenza disponibile agli utenti sul portale NoiPA (area pubblica e privata); vi sono dei flussi di assistenza che pervengono via e-mail, per particolari tipologie di richieste anche da parte dell'Amministrazione, ma che comunque determinano la registrazione automatica delle richieste sulla piattaforma di CRM che attualmente è stato integrato con un modulo sviluppato con motore di AI che pre-compila, ove possibile, le risposte ai ticket.

Dovranno essere impiegate le proposte innovative migliorative offerte dal fornitore illustrate in offerta tecnica, recepite ed integrate nel piano di qualità e nell'Appendice *Livelli di servizio*, relativamente a:

- assistenti virtuali e strumenti di risposta automatica;
- obiettivi di riduzione ticket lavorati;
- azzeramento ticket duplicati;
- gestione ticket ripetitivi;
- ecc.

Le attività di assistenza dovranno sempre ricomprendere quanto necessario alla presa in carico di nuove funzionalità/nuovi moduli applicativi o di modifiche sostanziali alle funzionalità esistenti ed alle attività utili all'acquisizione di know-how (partecipazione ai collaudi congiuntamente alla conduzione e ai gruppi di sviluppo ove necessario, acquisizione documenti di gestione, manuali utente ecc.), in maniera coordinata con Sogei garantendo efficacia nelle attività di presa in carico e riducendo ridondanze di attività.

Di seguito sono elencate le **principali attività** previste nell'ambito della componente di Assistenza all'Utenza:

- assistenza operativa agli utenti per l'uso appropriato delle funzionalità del sistema gestionale, secondo le modalità previste nei manuali d'uso;
- assistenza amministrativa agli utenti relativamente alle tematiche retributive, fiscali, previdenziali e per l'informazione sulle norme applicate e per tutto quello che concerne l'emissione dei cedolini;
- supporto operativo e tematico al personale dell'Amministrazione/Sogei e/o terze parti dedicate all'assistenza ed alla comunicazione, da realizzarsi mediante la predisposizione di documentazione ad hoc (es. FAQ, documenti di sintesi, presentazioni, demo, etc.) per la diffusione della conoscenza e la prevenzione delle criticità, nell'ambito delle funzionalità delle applicazioni.

Il fornitore responsabile dell'assistenza, oltre ad avere accesso a tutta la documentazione / deliverable rilasciata dai fornitori di sviluppo e di Gestione Applicativa su richiesta dell'Amministrazione/Sogei o su propria istanza, partecipa ai collaudi funzionali del software rilasciato in esercizio nel lotto principale, evidenziando, ove necessario, anche punti di revisione della documentazione prodotta, con particolare riferimento alle guide operative ed alla documentazione utile al servizio di assistenza, al fine di garantire la rispondenza della documentazione al SW prodotto e minimizzare i tempi di acquisizione del know-how relativo a nuovi rilasci.

Inoltre, il fornitore dovrà:

- predisporre un meccanismo di controllo qualitativo delle attività effettuate e fornire un report con periodicità non superiore al mensile con evidenza del buon andamento del servizio, dei tempi medi per attività, delle riaperture di ticket (recidive) con specifica motivazione;
- effettuare il monitoraggio real time del servizio, dei relativi indicatori e per l'individuazione di possibili punti di miglioramento qualitativo ed efficientamento del servizio stessi in base ai livelli di servizio attesi dall'Amministrazione;
- al fine di poter massimizzare la qualità del servizio, utilizzare strumenti innovativi, non esclusi soluzioni di IA eventualmente da integrare con strumenti messi a disposizione dell'Amministrazione. I fornitori dovranno infatti disporre e implementare soluzioni IA sia per l'automazione dei flussi di lavoro e controllo e aggiornamento FAQ/knowledge base sia per risposte a domande frequenti, supporto tecnico di base (reset password, configurazioni, troubleshooting semplice) sino a conversazioni personalizzate ecc..

Ad inizio fornitura – durante la fase di presa in carico - Sogei evidenzierà lo stato dei progetti di ottimizzazione e innovazione che potranno incidere sul volume delle attività dell'assistenza.

ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'**orario di servizio** è definito come fascia oraria tra le ore 8:00 e le ore 19:00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. Il servizio viene erogato principalmente da remoto o tramite la presenza on-site presso le sedi del fornitore, secondo il piano di organizzazione del servizio concordato con l'Amministrazione/Sogei. In

alcuni casi residuali e su richiesta dell'Amministrazione potrebbe essere necessaria la presenza presso sedi di Sogei e del DAG.

TEAM DI LAVORO

Per l'erogazione del servizio l'aggiudicatario dovrà impiegare le seguenti risorse con una composizione entro i range (%min, %max) sottorappresentata. Si evidenzia che responsabilità dell'organizzazione del servizio è del fornitore che dovrà pianificare e monitorare le risorse al fine di rispondere agli obiettivi qualitativi e quantitativi del servizio per tutto l'orario standard e/o esteso.

Il fornitore dovrà garantire l'impiego di risorse tali da coprire tutte le attività del servizio in autonomia e garantendo il completo rispetto degli adempimenti del servizio, la correttezza e tempestività delle risposte all'utenza, la soddisfazione delle Amministrazioni gestite e del DAG, nel rispetto dei livelli di servizio. Il seguente mix medio è considerato l'ottimale. Per esigenze specifiche potranno essere inclusi altri profili, senza abbassare il livello di seniority e senza sostituire le figure di alto livello. In particolare, non potranno essere distolti dal servizio gli specialisti di tematica e gli specialisti di prodotto/tecnologia, confidando che la committente e/o l'Amministrazione attivino altri servizi per compensare le economie di professionalità dell'aggiudicatario in violazione degli obblighi contrattuali.

Dai dati storici il volume di ticket indicato nel paragrafo successivo è gestito da una media di circa 82 FTE sull'orario di erogazione dei servizi.

Figura professionale	%min	%max
Project Manager Senior	3%	5%
Business Analyst	15%	30%
Systems Analyst	20%	35%
Digital/Mobile Media Specialist	5%	15%
Specialista di Prodotto/Tecnologia Senior	1%	5%
Specialista di Prodotto/Tecnologia	1%	5%
Specialista di Tematica Senior	1%	5%
Specialista di Tematica	5%	15%
Service Desk Agent Senior	20%	35%
AI Specialist	1%	5%

METRICHE E DIMENSIONAMENTO

Il servizio di Assistenza Applicativa è erogato in modalità continuativa ed è remunerato a canone.

Le **metriche** sono le seguenti:

- canone mensile di Assistenza Standard;
- Fattore di variazione 5%;
- Fattore di variazione 10%.

Nel dettaglio, il **canone mensile standard** è commisurato alla risoluzione di **350.000 ticket annui** (corrispondente ad una media mensile di 29.167 ticket), con una flessibilità in aumento e diminuzione di 30.000 ticket annui (media di 2.500 ticket aggiuntivi mese).

Di seguito i dati dell'ultimo triennio sul sistema NoiPA As-Is:

ANNO	N. TICKET TOTALI	CHIUSI 1 LIVELLO	CHIUSI 2 LIVELLO	BACKLOG (AS IS FEBBRAIO 2026)
2023	329.958	64.517	265.441	-
2024	328.453	57.374	271.079	-
2025	295.431	59.521	232.680	3.230

Seppur le richieste di assistenza su NoiPA As-Is hanno registrato una diminuzione nel triennio, si stima che la migrazione a NoiPA To-Be porterà ad un aumento di ticket sia per la fase iniziale di ciascuna migrazione sia per l'incremento di funzionalità disponibili su NoiPA, con particolare riferimento alla gestione dei Processi Giuridici. L'adesione al servizio con l'utilizzo di tale modulo potrebbe determinare un incremento anche significativo delle richieste di assistenza.

La colonna "chiusi al 1 livello" indica richieste semplici che non implicano la gestione di dati anche complesse (es. analisi posizioni previdenziali, ecc..).

La colonna "Backlog" è una foto esatta dei ticket non chiusi nei tempi richiesti dai livelli per il mese di dicembre 2025; rappresenta le richieste ancora in evasione e relative a problematiche complesse o sospese in attesa di contributi di terze parti rispetto al servizio (segnalazione di problemi sistemistici alla componente infrastrutturale; richiesta sistemazioni di dati su posizioni previdenziali inviate al servizio di Gestione Applicativi e Basi dati; inoltre all'Amministrazione per apertura segnalazione ad INPS di verifica su posizioni previdenziali; ...).

I ticket di riferimento per il servizio sono:

- ticket non duplicati ovvero non afferenti alla medesima problematica riportata dall'utente;
- solleciti sulla medesima richiesta non si conteggiano.

Alla stipula verrà consegnato all'aggiudicatario un documento di calcolo dei ticket in cui verranno precisate le modalità di aggregazione dei ticket afferenti un'unica attività.

Il Fattore di variazione 5% incrementa o decrementa il canone mensile di Assistenza Standard in caso di aumento o diminuzione di ticket tra 30.001 e 50.000 annui.

Il Fattore di variazione 10% incrementa o decrementa il canone mensile di Assistenza Standard in caso di aumento o diminuzione di ticket tra 50.001 e 80.000.

	Ticket su base annua	incrementi - da	incrementi - a	decrementi da	decrementi a
Canone	350.000				

flessibilità flat inclusa	30.000	380.000		320.000	
incremento/decremento 5%	tra 30.001 e 50.000	380.001	430.000	319.999	270.000
incremento/decremento 10%	tra 50.001 e 80.000	430.001	510.000	269.999	190.000

Oltre 80.000 non sono previsti ulteriori incrementi o abbattimenti. Nel caso di ticket annui a regime e con l'integrazione di assistenti virtuali che possano consentire la risoluzione in modalità self-service delle problematiche informativa a bassa complessità, il numero di ticket annui potrà essere anche notevolmente inferiore.

Il **dimensionamento massimo**, con l'attuale visibilità di migrazione degli Enti gestiti, è pari a:

- 48 canoni mensili Assistenza Standard;
- 18 incrementi/decrementi mensili variazioni tra 30.001 e 50.000 ticket annui;
- 6 incrementi/decrementi mensili per variazioni tra 50.001 e 80.000 ticket annui.

ARTEFATTI

Di seguito gli artefatti minimi richiesti:

- report su base mensile con evidenza del buon andamento del servizio, dei tempi medi per attività, delle riaperture di ticket con specifica motivazione;
- strumento condiviso con l'Amministrazione e Sogei per il monitoraggio real time del servizio e dei relativi Indicatori.

8.2 Servizio di Supporto Specialistico Tecnologico, Tematico per la risoluzione di problematica di elevata complessità ed innovazione afferenti i servizi del Lotto

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Supporto specialistico tematico e tecnologico per attività che richiedono di superiore specializzazione rispetto alle competenze richieste dal gruppo di assistenza, al fine di ottimizzare le attività di assistenza, quali ad esempio studi, pareri, deliverable, monitoraggio agenti virtuali e soluzioni AI di assistenza, ecc. Comprende, pertanto, attività propedeutiche ovvero integrative ovvero di ausilio ai servizi del Lotto ed in nessun caso si sostituisce ad essi.

Tipicamente il servizio si scompone in una pluralità di interventi dedicati a singoli task mirati su contesti tecnologici/tematici specifici ed altamente specialistici, ma può comportare anche attività di affiancamento all'Amministrazione.

REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per poter assicurare un adeguato grado di conoscenza del contesto di riferimento dei sistemi NoiPA – (As-Is e To-Be) e di conseguenza garantire la copertura di tutte le esigenze a tale ecosistema sono richieste

competenze specialistiche altamente qualificate su tematiche amministrative relative alla gestione giuridica ed economica del personale, con particolare riferimento al settore del pubblico impiego ed ai seguenti ambiti specifici:

- Processi giuridici;
- Processi di payroll;
- Aspetti fiscali e previdenziali connessi alla retribuzione del personale;
- Contratti collettivi nazionali e contratti relativi ai comparti difesa e sicurezza (FFAA e Forze di Polizia), Sanità e Scuola comprensivi dei loro contratti integrativi;
- Adempimenti connessi alla gestione del personale nei confronti degli Enti istituzionali;
- Processi di rilevazione presenze del personale pubblico;
- Sistema di valutazione delle performance.

Sono richieste competenze tecnologiche adeguate al contesto di riferimento (software ed architetture applicative dei sistemi) e con conoscenze sulle tematiche di sicurezza e sulle nuove tecnologie (AI).

Sono richieste le seguenti attività:

- supporto tematico, in affiancamento ai gruppi di assistenza, su ambiti funzionali/amministrativi finalizzato all'interpretazione delle norme d'uso (normativa fiscale, retributiva, contributiva, previdenziale, contrattualistica, ecc.) al fine di consentire la corretta risoluzione delle richieste di assistenza;
- supporto specialistico tecnologico richiesto sui software e funzionalità del sistema NoiPA;
- attività di monitoraggio della corretta erogazione dei servizi di assistenza per il controllo dei livelli di servizio contrattuali e per l'individuazione di ambiti di miglioramento e di efficientamento dei servizi stessi;
- supporto all'introduzione e all'utilizzo di strumenti di intelligenza Artificiale finalizzato all'efficientamento del servizio ed alla riduzione delle richieste di assistenza;

L'elenco non si deve considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini, comunque orientate a fornire supporto organizzativo e tematico.

ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il servizio è erogato in modalità progettuale. All'interno di ciascun obiettivo, l'erogazione dei servizi di supporto Specialistico è garantita dal Fornitore nella fascia oraria **8:00 – 18:00**, dal lunedì al venerdì.

I team di lavoro sono organizzati dal Fornitore, sotto la sua piena responsabilità, generalmente presso le proprie sedi operative, sebbene per i contenuti strategici di questi obiettivi saranno previsti incontri con l'Amministrazione e Sogei che potranno richiedere la presenza on-site.

In ogni caso, il Fornitore è tenuto ad assicurare **completa trasparenza operativa** facilitando la verifica dello stato di avanzamento delle attività, dei team impiegati, la preview dei deliverable in lavorazione e l'accesso a documenti dei Centri di competenza su cui si basano le analisi e trend utilizzati dagli specialisti.

In particolare, per gli obiettivi tematici deve essere garantito l'accesso all'osservatorio normativo a Sogei / Amministrazione.

Il **Capo Progetto Sogei** deve poter interagire, in qualunque momento della giornata lavorativa, con il Referente del servizio e con le risorse specialistiche impiegate, al fine di garantire un costante allineamento operativo e decisionale.

TEAM DI LAVORO

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali con le competenze, esperienze, certificazioni e capacità richieste dall'appendice Profili professionali ed in relazione all'obiettivo di supporto specialistico richiesto. Di base l'attività sarà svolta dal Team Medio ponderato definito per il servizio e determinato sulla base della tabella sotto riportata.

Per specifici obiettivi potranno essere definiti, in condivisione con la Committente, mix diversi o l'utilizzo solo di alcune figure professionali tra quelle previste per il servizio.

Figura professionale	%
Specialista di Tematica Senior	15%
Specialista di Tematica	20%
Specialista di Prodotto Tecnologia Senior	14%
Specialista di Prodotto Tecnologia	13%
Sistemista Senior	5%
Database Specialist and Administrator	5%
ICT Security Specialist	6%
AI Specialist	10%
Data Scientist	7%
Enterprise Architect	5%

METRICHE E DIMENSIONAMENTO

La modalità di remunerazione è in Giorni Team Medio Ponderato a corpo, a tariffa media ponderata.

Di seguito si riporta il **dimensionamento**:

Servizio	Unità di misura	Quantità
Supporto specialistico	Giorni Team Medio Ponderato	10.000

ARTEFATTI

Gli artefatti verranno definiti per piano di lavoro del servizio e contestualizzati per i singoli specifici obiettivi.

8.3 Servizio di Change Management

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Change Management supporta l'Amministrazione e Sogei nel guidare l'evoluzione digitale e organizzativa, attraverso l'analisi strategica, la definizione delle roadmap di trasformazione e l'ottimizzazione dei processi. Favorisce l'adozione di modelli operativi più efficienti, la diffusione dei servizi NoiPA e l'introduzione di soluzioni innovative, anche basate su AI. Il servizio assicura inoltre supporto metodologico alla governance dei progetti, alla gestione del cambiamento e alle attività strategiche trasversali, operando in stretto affiancamento all'Amministrazione.

REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Change Management comprende l'erogazione di interventi progettuali con i seguenti scopi primari:

1. effettuare l'assessment del posizionamento strategico dell'Amministrazione nel percorso di digitalizzazione ed innovazione dei processi di contesto e dei relativi obiettivi strategici ICT dell'Amministrazione;
2. sviluppare, di concerto con l'Amministrazione/Sogei la strategia di completamento del percorso di digitalizzazione di contesto con la corrispondente articolazione degli obiettivi strategici dell'Amministrazione, in termini di digitalizzazione dei servizi da essa erogati, e della roadmap di riferimento per il raggiungimento degli obiettivi stessi; garantire all'Amministrazione/Sogei soluzioni per ottimizzare i processi, mediante la proposta di tecnologie e metodologie che ne migliorino l'efficacia e l'efficienza, garantendone economicità nella gestione ordinaria;
3. in raccordo con il servizio di monitoraggio, contribuire ad individuare soluzioni metodologiche e tecniche per misurare e migliorare l'operatività, efficacia e l'efficienza dei processi/attività/team con maggiore impatto organizzativo;
4. progettare e condurre, in raccordo con il servizio di monitoraggio, rilevazioni di Customer Satisfaction nei confronti dell'utenza reale e potenziale (es. per cluster di amministrazioni) per individuare i punti di forza ed i punti di debolezza del Servizio erogato, con particolare riferimento al lotto 1, al fine di accrescerne il gradimento e la diffusione nella Pubblica Amministrazione Centrale e Periferica;
5. individuare soluzioni innovative e possibili ambiti di applicazione, con particolare riferimento all'introduzione delle tecnologie di AI, atte anche a migliorare l'erogazione dei servizi NoiPA;
6. erogare supporto specialistico in tema di GDPR e trattamento dei dati, con particolare riferimento al contesto NoiPA;
7. effettuare analisi e definire strategie e roadmap implementative che tengano conto delle possibilità/modalità di finanziamento e co-finanziamento offerte da Enti nazionali ed europei e delle possibilità offerte da servizi di comunicazione a forte componente tecnologica e social, al fine di estendere l'erogazione dei servizi di gestione del personale a nuove Amministrazioni;

8. offrire supporto specialistico metodologico al program management dei progetti, con particolare focus sull'efficace attuazione del modello di governance e di gestione della domanda, al fine di garantire l'attuazione di corretti meccanismi decisionali sugli investimenti e le priorità IT, sulla pianificazione e sulla gestione ottimizzata dei progetti;
9. supportare l'Amministrazione nelle attività di Comunicazione relative al contesto e nell'efficace utilizzo dei canali social (supporto per il presidio e la gestione dei contenuti dei canali social NoiPA - FB, X ed eventuali altri ove previsti -, supporto ad attività editoriali, analisi dati del contesto social, presidio degli store dell'App NoiPA);
10. supportare l'Amministrazione nel programma di adesione ai servizi NoiPA; in particolare nei seguenti ambiti:
 - stesura e/o modifica di Convenzioni e protocolli per la fornitura di servizi ad altre Amministrazioni;
 - gestione e facilitazione dei rapporti con le Amministrazioni ed eventuali intermediari, finalizzati all'adesione ai servizi offerti;
 - definizione degli SLA (Service Level Agreement) per i servizi da erogare a nuove Amministrazioni aderenti.

Con riferimento ai punti precedenti, non esaustivi e suscettibili di ampliamento, il Fornitore è chiamato a mettere a disposizione dell'Amministrazione/Sogei competenze e conoscenze – anche derivanti da contesti pubblici e privati affini, concretizzando tale contributo anche attraverso la realizzazione di business case relativi a iniziative di interesse dell'Amministrazione e individuando possibili scenari evolutivi che coinvolgano organizzazioni e tecnologie. Al fine di ottimizzare i risultati, il Fornitore sarà chiamato a proporre percorsi di implementazione e di diffusione delle iniziative che attraverso un'accurata analisi dei rischi, evidenzino eventuali criticità connesse al cambiamento, prevedendo anche azioni a valore aggiunto da intraprendere nel breve periodo con immediati riscontri in termini di benefici (quick win).

È richiesto al Fornitore il supporto per il presidio sulle attività amministrative che, avendo maggiore impatto sul raggiungimento degli Obiettivi definiti dall'Amministrazione/Sogei, richiedono competenze e capacità organizzative, relazionali e analitiche tali da produrre una generale ottimizzazione dei tempi di completamento delle attività propedeutiche ai momenti decisionali interni.

Nel corso della Fornitura, il Fornitore potrà proporre l'adozione di best practice per il governo centralizzato di progetti informatici, promuovendo la coerenza strategico-operativa e l'integrazione della gestione degli investimenti rispetto alle attività di demand management e di gestione dei progetti. Il Fornitore supporterà l'Amministrazione/Sogei nelle attività modalità di pianificazione (economico-finanziaria, temporale, strategica) e gestione che favoriscano la standardizzazione delle valutazioni degli Obiettivi stessi, in modo da garantire:

- la coerenza dei programmi/progetti con gli obiettivi strategici;
- la migliore allocazione e gestione delle risorse in coerenza con il budget e con gli obiettivi dell'Amministrazione/Sogei;
- il controllo nelle varie fasi di avanzamento;
- la realizzazione e la disponibilità di reporting direzionale a supporto.

I ruoli di interfaccia principali dell'Amministrazione ai quali il Fornitore dovrà dare supporto sono:

- il Demand manager: dedicato all'individuazione delle esigenze e degli obiettivi di implementazione,
- il Project manager: ruolo dedicato alla gestione dei progetti IT;
- la Funzione di "Pianificazione e controllo IT": ruolo dedicato alla definizione della strategia IT e al processo di pianificazione e di monitoraggio dei progetti;
- il Comitato PMO: struttura individuata le cui principali finalità riguardano la definizione e gestione dei programmi aziendali, nonché la valutazione dell'avanzamento dei programmi e dell'allocazione delle risorse.

ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il servizio è erogato in modalità progettuale. All'interno di ciascun obiettivo, l'erogazione dei servizi di supporto Specialistico è garantita dal Fornitore nella fascia oraria **8:00 – 18:00**, dal lunedì al venerdì

I team di lavoro sono organizzati dal Fornitore, sotto la sua piena responsabilità; per questa specifica attività al Fornitore è richiesto di operare a stretto contatto con l'Amministrazione, anche on site presso le sedi dell'Amministrazione.

In ogni caso, il Fornitore è tenuto ad assicurare **completa trasparenza operativa** facilitando la verifica dello stato di avanzamento delle attività, dei team impiegati, la preview dei deliverable in lavorazione e l'accesso a documenti dei Centri di competenza su cui si basano le analisi e trend utilizzati dagli specialisti.

Il **Capo Progetto Sogei** deve poter interagire, in qualunque momento della giornata lavorativa, con il Referente del servizio e con le risorse specialistiche impiegate, al fine di garantire un costante allineamento operativo e decisionale.

TEAM DI LAVORO

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali con le competenze, esperienze, certificazioni e capacità richieste dall'appendice Profili professionali ed in relazione all'obiettivo richiesto.

Di base l'attività sarà svolta dal Team Medio ponderato definito per il servizio e determinato sulla base della tabella sotto riportata.

Per specifici obiettivi potranno essere definiti, in condivisione con la Committente, mix diversi o l'utilizzo solo di alcune figure professionali tra quelle previste per il servizio.

Figura professionale	%
Change Manager Senior	35%
Change Manager	55%
Senior Media Manager	5%
Junior Media Manager	5%

METRICHE E DIMENSIONAMENTO

La modalità di remunerazione è in gg/p Team Medio Ponderato (TMP) a corpo a tariffa media ponderata ed è richiesta la presenza in sede Sogei/Amministrazione per attività specifiche.

Di seguito si riporta il **dimensionamento**:

Servizio	Unità di misura	Quantità
Change management	Giorni Team Medio Ponderato	25.000

ARTEFATTI

Gli artefatti verranno definiti per piano di lavoro del servizio e contestualizzati per i singoli specifici obiettivi.

8.4 Servizio di Monitoraggio e Quality Assurance

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Servizio di monitoraggio e quality assurance a supporto di Sogei/MEF focalizzato sul controllo della qualità complessiva della fornitura e dei singoli servizi e nell'individuazione di aree di miglioramento.

Prerequisito del servizio è la disponibilità di una piattaforma di governance integrata, alimentata in tempo reale, che consenta all'Amministrazione e a Sogei di monitorare SLA, KPI, qualità dei deliverable, anomalie di sicurezza, stato delle attività, avanzamento economico rispetto ai massimali contrattuali, penali, rilievi. La piattaforma deve offrire dashboard interattive, reportistica automatica, tracciabilità completa delle attività e funzionalità di audit e controllo. In sintesi, la piattaforma deve supportare Sogei/MEF nei processi di controllo della qualità dei servizi erogati con informazioni complete circa lo stato di salute del progetto e dei singoli obiettivi.

REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Vengono di seguito riportate le principali attività:

- piattaforma di Governance: durante la fase di presa in carico, attività di configurazione, raccolta e normalizzazione dei dati, alimentazione della piattaforma;
- attività di monitoraggio, da effettuare in coordinamento con Sogei e con l'Amministrazione, finalizzate al controllo della corretta erogazione dei servizi end-to-end dei diversi lotti, del rispetto degli IQ contrattuali trasversali ed all'individuazione di possibili punti di miglioramento qualitativo ed efficientamento dei servizi stessi in base ai livelli di servizio attesi dall'Amministrazione.

In una lista non esaustiva, le principali attività sono:

Monitoraggio operativo e degli SLA

- Monitoraggio end to end dei servizi, per lotto e trasversale, in coordinamento con Sogei e Amministrazione;
- Controllo del rispetto di SLA e indicatori di qualità contrattuali;

- Identificazione tempestiva di scostamenti, degradi di performance, inefficienze;
- Produzione di alert e segnalazioni automatiche;

Monitoraggio sicurezza e obsolescenza tecnologica

- Raccolta e analisi delle problematiche di sicurezza rilevate nei servizi/progetti;
- Supporto alla predisposizione di piani di remediation e piani di rientro;
- Monitoraggio del rischio di obsolescenza tecnologica e valutazione degli impatti;

Cruscotti e reporting direzionale

- Predisposizione della piattaforma di governance integrata (dashboard real-time);
- Visualizzazione di SLA, avanzamenti, qualità deliverable, criticità, ticket, penali, stato contrattuale;
- Report periodici (settimanali/mensili) e cruscotti per supportare decisioni e indirizzi dell'Amministrazione;

Controllo economico-contrattuale

- Monitoraggio dell'avanzamento economico rispetto ai massimali contrattuali;
- Evidenza di consumato, residuo, previsione di impatto e ritmo di spesa;

Monitoraggio rilievi e penali

- Registrazione dei rilievi formali e non formali;
- Tracciamento del ciclo di gestione dei rilievi e degli eventuali addebiti;
- Supporto all'Amministrazione nella valutazione delle penali;

Supporto al miglioramento continuo

- Individuazione delle aree di miglioramento dei servizi, processi e flussi informativi;
- Proposte di revisione SLA o ottimizzazioni operative;
- Condivisione periodica di lesson learned.

Quality assurance Sw

- Supporto specialistico finalizzato ad attività di quality assurance sul software sviluppato nell'ambito del lotto 1.

ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il servizio è erogato in modalità progettuale. All'interno di ciascun obiettivo, l'erogazione dei servizi di supporto Specialistico è garantita dal Fornitore nella fascia oraria **8:00 – 18:00**, dal lunedì al venerdì

I team di lavoro sono organizzati dal Fornitore, sotto la sua piena responsabilità, generalmente presso le proprie sedi operative, sebbene per i contenuti strategici di questi obiettivi saranno previsti incontri con l'Amministrazione e Sogei che potranno richiedere la presenza on-site.

In ogni caso, il Fornitore è tenuto ad assicurare **completa trasparenza operativa** facilitando la verifica dello stato di avanzamento delle attività, dei team impiegati, la preview dei deliverable in lavorazione e l'accesso a documenti dei Centri di competenza su cui si basano le analisi e trend utilizzati dagli specialisti.

Il Capo Progetto Sogei deve poter interagire, in qualunque momento della giornata lavorativa, con il Referente del servizio e con le risorse specialistiche impiegate, al fine di garantire un costante allineamento operativo e decisionale.

TEAM DI LAVORO

Di base l'attività sarà svolta dal Team Medio ponderato definito per il servizio e determinato sulla base della tabella sotto riportata.

Per specifici obiettivi potranno essere definiti, in condivisione con la Committente, mix diversi o l'utilizzo solo di alcune figure professionali tra quelle previste per il servizio.

Figura professionale	%
Quality Assurance Manager	25%
Specialista di Misurazione	30%
Test Expert Specialist	30%
Specialista di Prodotto Tecnologia Senior	5%
Specialista di Prodotto Tecnologia	10%

METRICHE E DIMENSIONAMENTO

La modalità di remunerazione è in giorni Team medio ponderato (TMP) a corpo, in modalità di erogazione progettuale, a tariffa media ponderata.

Di seguito si riporta il **dimensionamento**:

Servizio	Unità di misura	Quantità
Monitoraggio e Quality Assurance	Giorni Team Medio Ponderato	6.000

ARTEFATTI

Gli artefatti verranno definiti per piano di lavoro del servizio e contestualizzati per i singoli specifici obiettivi. Inoltre, in aggiunta, rispetto all'attività di monitoraggio, deve essere prevista la distribuzione periodica (con periodicità da definire) di report analitici ad una lista di distribuzione che verrà definita nella fase di presa in carico e nel piano di lavoro del servizio, con particolare riferimento alla visibilità di casi di sfioramento delle soglie contrattuali.

9 ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

In considerazione dell'articolazione, della complessità e delle esigenze di qualità della presente fornitura il fornitore aggiudicatario di ciascun Lotto nel periodo di affiancamento iniziale (periodo di subentro) dovrà acquisire il know-how sul contesto tecnologico ed applicativo nonché di processo ed organizzativo della fornitura, predisporre gli ambienti tecnologici e/o strumenti operativi e di supporto, organizzare attraverso la predisposizione del piano della qualità generale e del piano di lavoro generale gli strumenti, le risorse, i processi necessari per l'erogazione della fornitura.

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

Il piano di subentro di ciascun lotto – approvato da Amministrazione/Sogei – sarà vincolante ed il mancato rispetto comporterà le azioni contrattuali previste nell'appendice Livelli di servizio.

Tutte le prescrizioni sotto riportate si applicano per tutti i lotti.

9.1 Pianificazione iniziale

Ciascun Fornitore aggiudicatario, con le modalità e nei tempi indicati nel presente documento, dovrà predisporre almeno i seguenti piani:

- Piano della Qualità Generale;
- Piano di Subentro;
- Piano di Lavoro Generale;
- Piano di attuazione degli impegni assunti in Offerta Tecnica.

Ciascun Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte, attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di stipula.

Per garantire l'efficacia dei servizi fin dall'avvio della fornitura, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard e linee guida dell'Amministrazione/Sogei che nel corso della fornitura saranno utilizzati.

Il periodo di affiancamento (periodo di subentro) iniziale è pari a tre mesi.

Tale periodo di subentro avrà come obiettivo l'acquisizione del know-how e dello stato dell'arte per tutti i servizi previsti e all'esecuzione di tutte le attività propedeutiche o collegate all'erogazione dei servizi.

Indicazioni aggiuntive per Lotto 1:

- il subentro è finalizzato alla presa in carico del parco applicativo esistente- comprensivo di tutti gli strumenti e della documentazione di supporto (es. test proceduralizzati e automatizzati, analisi difettosità, banche dati della fornitura, ecc.) e di eventuali Obiettivi già definiti dall'Amministrazione/Sogei;
- predisposizione e collaudo delle soluzioni proposte in Offerta Tecnica e staffatura dei team da impiegarsi nel contratto.

Indicazioni aggiuntive per Lotto 2:

- per le attività di gestione applicativa e basi dati: il subentro è finalizzato all'acquisizione del piano delle attività di conduzione e di tutte le informazioni necessarie a garantire il buon esito delle elaborazioni periodiche; l'Amministrazione/Sogei potrà verificare i risultati dell'esecuzione di eventuali simulazioni delle procedure per l'elaborazione e la produzione dei servizi di gestione del personale che dimostrino il grado di acquisizione delle informazioni raggiunto; nel subentro è richiesto l'affiancamento operativo al fornitore uscente con un numero di risorse adeguato per assumere le conoscenze necessarie;
- per le attività di Formazione e Addestramento: il subentro è finalizzato all'acquisizione del know-how e del portafoglio formativo disponibile presso l'Amministrazione/Sogei al momento della stipula del contratto (es. moduli formativi esistenti);
- predisposizione e collaudo delle soluzioni proposte in Offerta Tecnica e staffatura dei team da impiegarsi nel contratto.

Indicazioni aggiuntive per Lotto 3:

- per le attività di Assistenza utente, il subentro è finalizzato alla raccolta del know-how necessario, per la costruzione di una knowledge base supportata da strumenti evoluti (AI) per rispondere tempestivamente ed in modo esaustivo all'utenza e per ottimizzare il servizio, proponendo soluzioni che riducano/annullino le richieste di assistenza ripetute o periodiche, semplici, ecc.;
- per le attività di Monitoraggio e Quality Assurance: presa in carico di tutte le attività in corso e modellazione delle attività di fornitura di tutti i lotti; condivisione cruscotti e collaudo del sistema;
- per le attività di Change Management: il subentro è finalizzato all'acquisizione del Piano delle attività di Change Management approvato dall'Amministrazione e delle attività in corso;
- predisposizione e collaudo delle soluzioni proposte in Offerta Tecnica e staffatura dei team da impiegarsi nel contratto.

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

Il subentro si conclude con l'accettazione della presa in carico: ritardi e/o reiterati eventi negativi rilevanti durante il periodo di subentro saranno sanzionati come previsto dall'appendice *Livelli di servizio*.

REQUISITI MINIMI PER IL SUBENTRO

Si riportano nel seguente paragrafo le caratteristiche minime attese dall'Amministrazione/Sogei per il subentro del Fornitore sui servizi previsti dal presente documento. Si precisa che il subentro del Lotto 1 e del Lotto 2 è, per complessità, essenzialità dei servizi, ampiezza delle tematiche funzionali e tecnologiche, del parco utenti gestiti e visibilità esterna, particolarmente critico.

Il subentro nel Lotto 3 non presenta la criticità dei lotti precedenti ma la mancata completa acquisizione del know-how di Assistenza potrebbe generare rischi elevati di insoddisfazione degli utenti Amministrati e sulla percezione della qualità dell'intera fornitura.

Requisiti minimi comuni

Il Fornitore dovrà garantire:

- la redazione del piano di subentro nei tempi indicati e la presentazione ai responsabili dell'Amministrazione/Sogei ai fini di una completa e tempestiva approvazione. Si precisa che il piano deve comprendere la sezione "Risorse proposte", con allegati i CV in formato Europass - almeno 2 per ogni figura professionale, in quantità e profili rispondenti ai requisiti minimi e come migliorati in offerta tecnica;
- le relazioni di avanzamento settimanale, supportate da strumenti che facilitino la comunicazione ed il monitoraggio puntuale delle attività e il presidio dei fattori di rischio
- tutti i servizi devono esser coperti con risorse che entreranno a far parte del gruppo di lavoro stabile: la % di effort assicurato per la presa in carico dovrà essere almeno il 30% sul fabbisogno stimato dei servizi realizzativi ed almeno il 50% degli FTE medi di Assistenza (dunque almeno 41 risorse che coprono tutti i profili richiesti) e di Conduzione (dunque almeno 37 risorse che coprono tutti i profili richiesti);
- la presenza di tutte le figure necessarie alla presa in carico dei servizi ed il presidio delle attività di subentro da parte di tutti i referenti. Qualora non in presenza, si precisa che i seguenti dovranno essere sempre raggiungibili e disponibili tramite Teams o altro strumento proposto e telefonicamente: il Responsabile della Fornitura di ciascun lotto, il Responsabile per i Servizi realizzativi del Lotto 1, i Responsabili del Supporto Specialistico di ciascun lotto, il Responsabile del servizio di Gestione Applicativa e Basi dati Lotto 2, il Responsabile per l'Assistenza, il Responsabile del servizio di Monitoraggio e Quality per il Lotto 3 e tutti i Responsabili qualità, GDPR e gestione Rischi.
- la partecipazione dei professionisti coinvolti nella presa in carico a tutti gli incontri di allineamento, formazione, training on the job previsti dall'Amministrazione/Sogei; le modalità di fruizione e la pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con l'Amministrazione/Sogei, anche sulla base di eventuali proposte che il Fornitore effettuerà nella propria Offerta Tecnica;
- la presenza ed il mantenimento nel tempo del personale certificato;
- la predisposizione di un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne, da redigere secondo le indicazioni che l'Amministrazione/Sogei fornirà all'atto della stipula del contratto e che dovrà essere sottoscritto dal Fornitore subentrante e dal Fornitore uscente (ovvero tra Sogei e l'Aggiudicatario) e consegnato all'Amministrazione/Sogei;
- il rispetto delle modalità e dei livelli qualitativi offerti per il subentro.

Per tutte le attività di subentro, ferme le eventuali proposte migliorative offerte dal Fornitore in sede di offerta tecnica anche finalizzate a garantire l'efficace ed efficienti presa in carico dei servizi, l'Amministrazione/Sogei si riserva di indicare ulteriori requisiti minimi in funzione dell'evoluzione del contesto applicativo e di esigenze attualmente non pianificabili o non prevedibili.

PRESENTAZIONE CV

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, in fase di presa in carico dei servizi in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente documento e sue appendici, nonché dall'Offerta Tecnica.

A tal fine il Fornitore, nel piano di subentro e nel piano di lavoro generale, dovrà indicare le risorse professionali proposte per l'attivazione dei servizi della fornitura e di tutte le attività propedeutiche alla presa in carico dei servizi, anche in funzione delle indicazioni dell'Amministrazione/Sogei.

Il Fornitore allegnerà ai piani, i CV – in formato Europass - delle risorse proposte, per l'approvazione generale del piano e la valutazione specifica del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, con la documentazione comprovante la partecipazione ai progetti richiesti, le certificazioni, i corsi effettuati sulle specifiche tematiche.

Devono essere presentati almeno due CV per ogni figura professionale richiesta.

Per l'accettazione del personale proposto, l'Amministrazione/Sogei si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento, per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV e l'effettivo expertise maturato. La risorsa dovrà essere disponibile al colloquio entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

Dopo l'inserimento, qualora operativamente il personale sia ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, la Sogei procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti.

I succitati termini, unitamente a quanto eventualmente previsto contrattualmente, devono essere considerati come scadenze contrattuali e dunque presidiati dagli indicatori di cui all'Appendice *Livelli di Servizio*.

Per le tempistiche si veda il paragrafo 9.3.

ATTIVAZIONE SOFTWARE-TEST&QUALITY FACTORY

Lotto 1: la SW Factory del Fornitore dovrà essere operativa entro la fase di subentro: il Fornitore dovrà dimostrare la rispondenza ai requisiti espressi sotto l'aspetto architettuale, metodologico, funzionale, di risorse, ecc., ed integrare tutte le attività di test e di quality assurance.

Dovranno essere acquisite tutte le informazioni contenute negli attuali strumenti di test&quality management, permettendo al personale dell'Amministrazione/Sogei di verificare lo stato d'avanzamento del progetto. L'accesso deve essere garantito per ogni obiettivo durante tutto il suo ciclo di vita. Il non rispetto delle scadenze e delle funzionalità richieste costituirà inadempimento contrattuale e non permetterà l'attivazione dei servizi realizzativi.

Per l'accettazione dovranno essere verificati i seguenti requisiti minimi:

☐ **Governance e metodo**

- Ruoli definiti, KPI, processi standard.
- Integrazione con pratiche DevOps e pipeline CI/CD.

☐ **Competenze chiave**

- Tester funzionali e non funzionali.
- Automation engineer, test architect.
- Specialisti in performance, security e accessibility.

☐ **Automazione dei test**

- Framework modulari e riusabili.

- Automazione di API, UI, performance e security scanning.
- Integrazione continua con build e deployment.

□ **Strumenti essenziali**

- Test management (Ado, Jira+Xray, ecc.).
- Framework di automazione (Selenium, Playwright, Cypress...).
- Performance e security testing (CAST, JMeter, k6, OWASP tools...).
- **Strumenti di generazione del codice e assistenti AI** per:
 - creazione di test case e script di automazione,
 - refactoring e manutenzione del framework,
 - generazione di dati di test,
 - analisi statica e suggerimenti intelligenti.
- Ambienti virtualizzati, container, monitoring e observability.

□ **Gestione ambienti e dati**

- Ambienti di test stabili e automatizzati (IaC).
- Dati sintetici o anonimizzati.
- Supporto a test paralleli e su larga scala.

□ **Qualità continua**

- Dashboard real-time di qualità e difettologia.
- Metriche su coverage, trend, livelli di automazione.
- Feedback rapido alle squad di sviluppo.

Ulteriori caratteristiche di modernizzazione e garanzia di sicurezza e qualità.

ATTIVAZIONE DELL'OSSERVATORIO NORMATIVO DEL LOTTO 1

L'osservatorio dovrà essere operativo entro la fase di subentro: il Fornitore dovrà dimostrare la rispondenza ai requisiti espressi con particolare riferimento ai seguenti requisiti minimi:

- **Autorevolezza, Affidabilità delle fonti e aderenza al contesto NoiPA:** controllare che il fornitore disponga di abbonamenti a **banche dati professionali** e accesso a **osservatori normativi pubblici e commerciali** che monitorano norme, bozze, circolari, atti in consultazione e aggiornamenti da MEF, AE, INPS, INAIL, ecc. e modalità di condivisione senza errori nell'osservatorio proposto;
- **Aggiornamento continuo:** testare la **tempestività** con cui vengono recepite nuove norme e la presenza di **cataloghi aggiornati** delle norme in via di pubblicazione;
- **Analisi di impatto:** verificare che il sistema produca analisi strutturate e coerenti sugli impatti delle norme sui sistemi e sugli adeguamenti necessari (test di casi reali ed aggiornati selezionati dall'amministrazione);
- **Fruibilità della Knowledge Base:** testare la ricerca, la navigazione, la classificazione e la disponibilità dei contenuti per DAG, Sogei e specialisti dei Lotti 1-2-3;
- **Proattività:** verificare la capacità di anticipare cambi normativi (bozze, atti in consultazione) e segnalare impatti futuri. (test di casi reali ed aggiornati selezionati dall'amministrazione).

ATTIVAZIONE PIATTAFORMA DI MONITORAGGIO E QUALITÀ ASSURANCE

Lotto 3: la piattaforma dovrà essere operativa entro la fase di subentro con le configurazioni per Sogei e Amministrazione, nel rispetto della sicurezza dei dati e degli accessi. A tal fine il collaudo prevederà test mirati di sicurezza. Il caricamento dati verrà concordato parallelamente all'attivazione di ciascun lotto.

9.2 Assicurazione della Qualità - Tutti i lotti

L'Assicurazione della Qualità (PAQ) è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate introdotte da ciascun Fornitore per dare evidenza alla Committente che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti. Si evidenzia che l'intera fornitura è costruita su obiettivi di altissima qualità e pertanto la costante assicurazione del raggiungimento e mantenimento di tale livello è essenziale. Il Servizio di Monitoraggio e Quality Assurance del Lotto 3 mette a disposizione la piattaforma per la raccolta dati, analisi e controllo in tempo reale del rispetto della qualità attesa per prodotto/obiettivo/servizio.

Pertanto, l'assicurazione della Qualità è parte integrante dell'organizzazione dell'intera fornitura di ciascun lotto, declinata su ciascun servizio e ciascuna attività, e non un mezzo finalizzato alla sola consegna ed accettazione dei prodotti/attività/servizi della fornitura.

Le attività di Assicurazione della Qualità sono implementate attraverso la progettazione iniziale di servizi quality driven, l'elaborazione dei dati di andamento e di consuntivo, l'effettuazione di verifiche e ispezioni svolte principalmente sui prodotti delle attività atte a introdurre qualità nella fornitura; di seguito si elencano le principali attività:

- la pianificazione della qualità (piano della qualità generale e di obiettivo) e la pianificazione delle attività (piano di lavoro generale e singoli piani per servizi/progetti/attività);
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e il monitoraggio dei livelli di servizio (indicatori di qualità e di servizio);
- la predisposizione del Rapporto indicatori di qualità;
- le proposte per il miglioramento della qualità della fornitura relative ad ogni lotto.

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

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, mentre il Piano della Qualità Obiettivo definisce quelle specifiche – non note a priori – relative alla singola attività o al singolo intervento o le eventuali deroghe al Piano della Qualità Generale.

In genere, la presenza di continue deroghe non è sintomatica di un buon governo qualitativo della fornitura, rendendo di volta in volta instabili e non applicabili i processi e le procedure standard.

Il Piano della Qualità Obiettivo è dunque un'eccezione a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale. Le attività di tipo continuativo devono essere completamente disciplinate nel Piano della Qualità Generale. Il Piano della Qualità e il Piano della Qualità Obiettivo dovranno essere approvati dalla Committente, recependo le eventuali osservazioni. Le successive versioni o revisioni saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

Il Fornitore 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, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme della serie ISO 9000 e dovranno essere descritte nel Piano della qualità e nei piani di lavoro evidenziando le funzioni, i processi ed i referenti. Pertanto, il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema di riferimento sotto riportato e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

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

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

È posto a carico del Fornitore l'automatizzazione della raccolta 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, nonché la predisposizione di flussi di alimentazione in tempo reale al servizio di Monitoraggio e Quality Assurance, senza oneri aggiuntivi per Sogei.

PIANO DELLA QUALITÀ GENERALE

Il piano della Qualità è il documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative alla qualità dell'intera fornitura, progettando la qualità per singolo servizio, prodotto, progetto, attività.

Il Fornitore deve predisporre un piano della qualità generale che:

- fornisca lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del fornitore già esistenti, normalmente certificati ISO 9001;
- espliciti le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti ivi incluso il quality gate raggiungibile ed offerto rispetto al modello ISO 25000 SQUARE ed in particolare, ad oggi, alle metriche minime definite nelle specifiche ISO 25023 e 25024, e della normativa tecnica di sicurezza (si rimanda al par. Inquadramento Normativo) oltre alle principali caratteristiche previste di qualità richieste dall'appendice *Livelli di servizio*; inoltre dovranno essere esplicitate le modalità per i processi produttivi implementati per l'automazione delle piattaforme di sviluppo e delle soluzioni e degli strumenti di controllo dell'efficienza ed efficacia delle attività offerti in offerta tecnica;
- dettagli i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte ed in particolare le procedure e le metodologie proposte per la stima degli effort progettuali e la successiva misurazione, i revisori per la PEER Review, l'utilizzo di banche dati di progetto analoghe e le procedure a garanzia della corretta applicazione, senza imputazione di attività o aggravii non dovuti. Il dettaglio operativo delle procedure di verifica deve essere allegato al piano; tali requisiti operano su tutti i lotti sia per assicurare la correttezza del proprio operato, sia per il rapporto di controllo tra essi. Inoltre, in particolare per il servizio di Monitoraggio e Quality Assurance a garanzia di imparzialità, competenza, oggettività e solidità metodologica;

- garantisca il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il fornitore, il committente, l'eventuale organismo di ispezione accreditato dall'Amministrazione.

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto.

1. Scopo del piano della qualità

(Contiene le finalità del Piano della Qualità ed individua il Sistema di Gestione della Qualità da utilizzare per la fornitura).

2. Documenti applicabili e di riferimento

(Contiene l'elenco completo dei:

- *documenti contrattualmente vincolanti,*
- *documenti il cui contenuto è parte integrante del piano e che sono allegati al piano stesso (ad es. standard di documenti del fornitore, standard di rendicontazione degli indicatori di qualità, procedure/istruzioni definite o personalizzate per il contratto, ecc.),*
- *documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità).*

3. Glossario

(Contiene tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità).

4. Organizzazione della fornitura

(Contiene l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato sul contratto - con l'identificazione del responsabile utente finale ed ufficio di riferimento, dei responsabili delle varie attività della fornitura in particolare dei referenti richiesti dalla documentazione di gara e quelli eventualmente offerti, oltre ai team di supporto al RUAC quale la struttura di PMO ed assicurazione della qualità, gli HUB, i centri di competenza - e le relazioni con le altre organizzazioni coinvolte nella fornitura.

A ciascun ruolo indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto. Utilizzare una matrice, denominata "matrice delle responsabilità", per sintetizzare le responsabilità assegnate).

5. Ciclo di vita dei servizi della Fornitura (per ciascun Lotto) e controlli tra i lotti

(Descrive il ciclo di vita delle attività specifiche di ciascun lotto. Suddividere il paragrafo in sottoparagrafi relativi ai diversi cicli di vita previsti, indicare gli strumenti a supporto, i team, i KPI di controllo efficienza ed efficacia, i prodotti documentali, i team di validazione, gli strumenti a supporto della qualità).

6. Ciclo di erogazione dei servizi

(Contiene la definizione del ciclo di erogazione di ciascun servizio contrattuale, la descrizione dei processi coinvolti nel ciclo e l'insieme della documentazione da produrre).

7. Metodi, tecniche e strumenti

7.1. Progettazione del software applicativo

(Lotto 1 e Lotto 3 Monitoraggio e Quality Assurance: Contiene la descrizione delle metodologie, le tecniche e gli strumenti (CAST, Sonar Qube, strumenti per usabilità/accessibilità/prestazioni/sicurezza/ecc..) che si intendono adottare per la progettazione, la realizzazione del software applicativo, il quality gate relativo alla qualità interna – ad oggi ISO 25000 Square ed in particolare 25023 e 25024 – la qualità esterna e la qualità in uso, dettagliando gli strumenti di misurazione per ciascuna metrica), la sicurezza, il Debito Tecnico, linee guida di tecnologia, best practices, ec.

7.1.1. Scrittura e documentazione del software applicativo

(Contiene la descrizione degli standard, degli strumenti, dei framework, API, librerie sw open source-riuso-standard che si intendono adottare per la stesura del codice sorgente, dei commenti interni al codice sorgente, al controllo del rispetto del quality gate, ai cataloghi degli oggetti in riuso, alla convalida della tecnologia, linee guida per il prototipo e campione tecnico, ecc..).

7.1.2. Progettazione ed esecuzione dei test

(Riporta le linee guida, la metodologia test&quality driven, gli strumenti, gli obiettivi di automazione dei test, gli strumenti di condivisione per la progettazione ed esecuzione delle sessioni di test per tutti i servizi realizzativi sia funzionali sia non funzionali, gestione delle violazioni, non conformità rispetto al quality gate definito, alle best practices della comunità software, ed alle linee guida del Piano Triennale, automatizzazione test di non regressione, livello di automazione test ripetitivi o standardizzati, ecc.).

7.2. Progettazione dei Servizi

(Lotto 2 e Lotto 3: Contiene la descrizione delle metodologie, degli strumenti e delle procedure di assicurazione della qualità del servizio che il fornitore impiegherà).

7.3. Erogazione dei servizi

(Descrive le metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per l'erogazione dei servizi).

7.4. Standard documentali e strumenti di Document Management

(Contiene l'elenco degli standard da utilizzare per preparare i documenti della fornitura).

8. Requisiti di qualità

8.1. Identificazione dei requisiti di qualità

(Contiene la chiara e non ambigua identificazione degli indicatori di qualità sulla base dell'allegato livelli di servizi, dell'offerta migliorativa e del Quality Gate. Per questo è necessario definire:

- gli indicatori di qualità della fornitura e dei servizi aggiornati con i livelli migliorativi dell'offerta dell'aggiudicatario e gli aggiornamenti in corso di contratto che permettono il miglioramento del livello qualitativo;*
- le soglie di riferimento per il Quality Gate della fornitura sulla base delle metriche obbligatorie ISO25000 SQuare, dell'offerta migliorativa del fornitore, del Quality Gate Sogei;*
- le soglie di riferimento per i cicli utilizzati, metodologie, strumenti e miglioramento progressivo periodico;*
- gli strumenti di ausilio e di supporto per ogni indicatore o metrica o cruscotto di analisi e sintesi;*
- i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità e dei livelli di servizio effettuate sulla base di indicatori/metriche;*
- le modalità di aggiornamento degli indicatori, soglie e strumenti sulla base della disponibilità di standard, linee guida e best practices di qualità, automazione e controllo.*

8.2. Procedura per la valutazione della qualità

(Definisce la procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi. La procedura deve esplicitare:

- modalità di misura o di rilevamento dei dati;*
- modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*
- frequenza delle misure;*
- periodi temporali di riferimento;*
- le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto e/o un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati al servizio);*
- modalità di selezione degli esperti imparziali per Peer Review;*
- disponibilità di banche dati di benchmarking per stima e consuntivo dei progetti.*

8.3. Quality Gate

(Definisce la procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi offerti dal fornitore. La procedura deve esplicitare:

- *figure professionali responsabili della certificazione del software;*
- *modalità di misura o di rilevamento dei dati, strumenti a supporto e di ausilio;*
- *modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*
- *frequenza delle misure;*
- *periodi temporali di riferimento;*
- *le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto e/o un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati al servizio).*

9. Registrazioni della qualità

(Identifica tutte le registrazioni della qualità, sia quelle previste dal sistema di gestione della qualità adottato, sia specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supportare le attività di gestione del contratto e di assicurazione della qualità.

Inoltre descrive le modalità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità delle registrazioni della qualità ed il periodo previsto di mantenimento delle registrazioni).

10. Verifiche ispettive

(Definisce le modalità con cui effettuare le visite ispettive interne sulle attività della fornitura).

11. Riesami, verifiche e validazioni

(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc.) per le attività della fornitura, e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati).

12. Segnalazione di problemi ed azioni correttive

(Contiene la descrizione delle specifiche procedure previste per la gestione di problemi quali malfunzionamenti e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte).

13. Controllo della configurazione del software

(Contiene la descrizione dei criteri, delle procedure e degli strumenti adottati per il controllo - immissione, salvaguardia e catalogazione - e la consultazione delle versioni degli elementi software).

14. Controllo dei sub-fornitori

(Delinea le procedure e gli accorgimenti da adottare per il controllo dei sub-fornitori in termini sia di valutazione preventiva che di controllo di quanto fornito).

15. Raccolta e salvaguardia dei documenti

(Contiene la descrizione della procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione).

16. Formazione ed addestramento

(Contiene la descrizione delle attività di formazione inerenti al contratto. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto, sia l'addestramento degli utenti all'uso dei prodotti/servizi contrattualmente previsti).

17. Gestione del prodotto fornito dal cliente

(Descrive le modalità di gestione dei prodotti e degli strumenti forniti dall'Amministrazione/Committente).

18. Gestione dei rischi

(Contiene la descrizione della metodologia e delle modalità operative di identificazione e controllo dei rischi).

19. Analisi dei dati per il miglioramento

(Descrive le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento interno).

Tali dati, su richiesta della Committente, dovranno essere resi fruibili dal Fornitore alla Committente ed al servizio di Monitoraggio e Quality Assurance 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 l'Amministrazione/Sogei).

Il Rapporto Indicatori di Qualità è documento particolarmente rilevante e deve riportare fedelmente tutti i dati per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione di rilievi/penali. Oltre agli indicatori di cui all'appendice qualità ed ai KPI e altri indicatori offerti, dovrà contenere una sezione "Offerta migliorativa" con tutti gli impegni assunti e la periodica verifica dell'adempimento, nonché una sezione Customer Satisfaction.

Contestualmente il Fornitore caricherà, su portale o altro strumento offerto, la base dati di dettaglio in formato da concordare con la Committente nel subentro ed indicato nel piano di qualità, garantendole la fruibilità durante tutta la fornitura successiva al termine del contratto (ad es. Microsoft Access, Excel, ecc.). Con frequenza non superiore al Trimestre, il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti indicatori di qualità della fornitura e di obiettivo, anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.

L'Appendice "Livelli di Servizio" contiene il profilo di qualità minimo necessario per l'erogazione dei servizi della fornitura.

9.3 Requisiti temporali – Tutti i lotti

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i vincoli temporali previsti per la consegna dei deliverable della fornitura nonché quelli relativi alle risorse impiegate.

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

Deliverable della fornitura			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note Riferimento ai criteri migliorativi
Piano della qualità generale	Stipula contratto	20 giorni lavorativi	Pienamente rispondente a quanto richiesto nella documentazione contrattuale ivi compresa l'offerta tecnica (sezione monitoraggio impegni assunti per ciascun criterio).
	Modifica contesto o Richiesta Committente	5 giorni lavorativi	
Piano di subentro	Stipula contratto – Aggiornamento settimanale	5 giorni lavorativi	Pienamente rispondente ai requisiti minimi.
Piano di lavoro Generale	Stipula contratto	20 giorni lavorativi	Comprende tutti i CV delle risorse proposte per la fornitura (rinvia al Piano di subentro per le risorse già impiegate)
	Fine di ogni mese	5 giorni lavorativi	
Operatività Test&Quality Factory Lotto 1	Stipula contratto	Entro milestone del piano di subentro	Test&Quality Factory operativa Comprende l'installazione test proceduralizzati ed automatizzati
Operatività Osservatorio Normativo (Lotto 1)	Stipula contratto	Entro milestone del piano di subentro	L'Osservatorio Normativo si testa verificando che disponga di fonti autorevoli costantemente aggiornate, produca analisi d'impatto tempestive e accurate e renda tali informazioni

Deliverable della fornitura			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note Riferimento ai criteri migliorativi
			immediatamente fruibili e proattive per DAG, Sogei e i Lotti 1-2-3.
Operatività Piattaforma di Monitoraggio e Quality Assurance (Lotto 3)	Stipula contratto	Entro milestone del piano di subentro	Superamento test di tracciabilità e raccolta dati, validazione cruscotti qualità, gestione anomalie e piani di miglioramento, audit e verifiche ispettive
Altre soluzioni Migliorative	Stipula contratto	Entro milestone del piano di subentro	Superamento test/ collaudo di piena fruibilità
Flussi dati di andamento dei servizi e misurazione della qualità	Stipula contratto	Entro milestone del piano di subentro	Test positivo completezza e correttezza alimentazione Flussi dati a Sogei e Servizio di Monitoraggio e Quality Assurance
Rapporto Indicatori di qualità della fornitura	Fine di ogni trimestre	5 giorni lavorativi	A Sogei dovranno essere fornite funzioni di visualizzazione delle rilevazioni al fine di garantire trasparenza e tempestivo monitoraggio.
Rapporto Indicatori di qualità dei servizi continuativi	Fine di ogni trimestre	5 giorni lavorativi	
Report aggiornamento baseline	Fine di ogni trimestre	10 giorni lavorativi	Il report deve essere presentato anche qualora la baseline, nel periodo di riferimento, non avesse subito alcuna modifica.
Verbale degli incontri	Riunione	2 giorni lavorativi	Si intendono i verbali degli incontri fatti con la Committente nell'ambito dei servizi della fornitura.

Deliverable della fornitura			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note Riferimento ai criteri migliorativi
Documento per annullamento rilievo	Ricezione della nota di emissione	3 giorni lavorativi	Il documento dovrà contenere elementi oggettivi e chiare argomentazioni.

Tabella 1 - Requisiti temporali e prodotti relativi

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di artefatti/deliverable prestabiliti in base al ciclo di sviluppo adottato e recepiti nel piano di lavoro e dalle modalità di controllo dell'erogazione dei servizi definiti nel Piano della Qualità. Gli artefatti devono essere consegnati alle scadenze pianificate nel piano di lavoro ad eccezione di quanto necessario per attivare tempestivamente altri gruppi di lavoro o predisporre l'ambiente per i collaudi.

Gli artefatti si intendono "validi" se rispondenti ai requisiti formali e sostanziali richiesti e approvati/accettati secondo quanto previsto nell'appendice *Cicli e Prodotti* o nel Piano della qualità. Se non disciplinato specificatamente, la mancata approvazione di un artefatto genera un rilievo sull'obiettivo, sul servizio o sulla fornitura e blocca l'avanzamento temporale e di attività, sino alla ripresentazione senza i vizi riscontrati e pienamente conforme, tale da essere approvato dall'Amministrazione/Sogei.

In caso di mancata approvazione o rilievi di qualunque deliverable/documento della fornitura, il Fornitore è tenuto a riconsegnarlo entro massimo 5 giorni lavorativi a partire dalla data di comunicazione da parte della Committente. I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati, quali obiettivi strategici o Master o collegati ad adempimenti normativi.

Con riferimento, inoltre, alle migliorie, soluzioni e sistemi eventualmente offerti in Offerta tecnica devono essere nella piena disponibilità del Fornitore e rese disponibili all'Amministrazione/Sogei alla stipula od al massimo entro il periodo di presa in carico secondo la pianificazione approvata nel piano di subentro.

Il Piano di Lavoro Generale ed il Piano della Qualità dovranno dare evidenza del costante mantenimento degli impegni assunti e delle modalità in cui il relativo valore aggiunto sulla fornitura si manifesta.

Vincoli temporali			
Attività	Evento	Giorni	Note
Consegna CV risorse subentro	Stipula	5 giorni lavorativi	Allegato al piano di subentro
Consegna CV risorse tutta la fornitura	Stipula	20 giorni lavorativi	Allegato al piano di lavoro generale

Vincoli temporali			
Attività	Evento	Giorni	Note
Colloquio	Richiesta di colloquio	3 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione dell'esito positivo del colloquio	5 giorni lavorativi	In funzione degli specifici piani approvati
Consegna CV a valle di una valutazione di non idoneità di una risorsa/sostituzione	Valutazione di non idoneità un CV/ Sostituzione risorsa	5 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni lavorativi	In funzione degli specifici piani approvati
Dichiarazione risorse certificate	<ul style="list-style-type: none"> • Alla stipula • Fine di ogni Trimestre 	5 giorni lavorativi	Alla fine di ogni trimestre è associato al piano di lavoro.

9.4 Referenti della fornitura

L'Amministrazione/Sogei richiede, per assicurarsi che l'organizzazione del Fornitore aggiudicatario disponga di ruoli minimi di coordinamento delle attività della fornitura, l'indicazione dei seguenti referenti unici:

Lotto 1:

- Responsabile unico delle attività contrattuali;
- Responsabile per i servizi realizzativi;
- Responsabile per il Supporto Specialistico;
- Responsabile del servizio di Manutenzione Correttiva;
- Gestore della configurazione;
- Responsabile Misure e Function Point;
- Responsabile Qualità, GDPR e gestione Rischi.

Lotto 2:

- Responsabile per il Supporto Specialistico;

- Responsabile per la gestione applicativa e basi dati;
- Responsabile della Formazione;
- Responsabile Qualità, GDPR e gestione Rischi.

Lotto 3:

- Responsabile per il Supporto Specialistico;
- Responsabile per l'Assistenza;
- Responsabile Qualità, GDPR e gestione Rischi;
- Responsabile dei servizi di Change Management;
- Responsabile del servizio di Monitoraggio e Quality Assurance.

In ragione della rilevanza delle responsabilità assunte, i Responsabili devono garantire un presidio solido sia del governo dei tempi sia della qualità delle attività, possedendo almeno le seguenti caratteristiche:

- Esperienza comprovata nella gestione di team e nel coordinamento delle risorse, con autorevolezza riconosciuta.
- Capacità di definire strategie efficaci, individuando tempestivamente le criticità e superandole.
- Spiccate capacità relazionali ai livelli gerarchici più elevati, incluse gestione del cliente e comunicazione efficace.
- Forte capacità propositiva, anche sulla base di segnali deboli e dell'evoluzione del contesto interno ed esterno.
- Visione ampia e trasversale, capace di superare i confini del proprio ruolo.
- Presidio del governo dei tempi, assicurando rispetto delle pianificazioni, controllo delle dipendenze, gestione delle priorità e interventi correttivi tempestivi.
- Presidio del governo della qualità, garantendo aderenza agli standard previsti, coerenza dei deliverable, monitoraggio continuo della qualità e gestione strutturata delle anomalie.

L'Amministrazione/Sogei si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa proposta per ricoprire il ruolo di Responsabile designato, sulla base della effettiva dimostrazione di capacità, esperienza ed attitudini e richiederne la sostituzione in casi di inadeguatezza al ruolo ricoperto.

Le figure su indicate sono da considerarsi già remunerate nel corrispettivo globale della fornitura. Il loro impegno non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione e non dovranno fare parte dei team di lavoro.

9.4.1 Responsabile unico delle attività contrattuali - RUAC

Il Responsabile unico delle attività contrattuali è un dirigente aziendale della mandataria, responsabile del puntuale e completo adempimento contrattuale; dovrà implementare strumenti comunicativi e garantire contenuti informativi sull'andamento della fornitura direttamente accedibili da parte di Amministrazione/Sogei. Come tutti i referenti richiesti od offerti, il Fornitore dovrà fornire un numero di telefono cellulare, un indirizzo di posta elettronica e/o ufficio di segreteria attivo durante l'orario di servizio

richiesto per la fornitura e garantire la risposta ai quesiti posti entro 8 ore lavorative dall'inoltro o dal contatto telefonico, e qualora necessario la presenza presso la sede dell'Amministrazione/Sogei entro 2 giorni lavorativi.

Il responsabile unico delle attività contrattuali, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione/Sogei, dovrà garantire e riferire riguardo a:

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione degli Obiettivi, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test, ecc.);
- pieno adempimento degli impegni assunti in offerta tecnica: disponibilità delle banche dati, knowledge management, soluzioni, centri di competenza, ecc.. come dettagliatamente indicato nel piano delle offerte migliorative;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo del Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase;
- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità, nel rispetto delle specificità dei servizi richiesti;
- verifica dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed individuazione delle eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- verifica dei risultati sugli indicatori di qualità;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi dei singoli servizi e su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;
- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- coordinamento fra i gruppi ed i referenti per garantirne il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse fra i gruppi a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- assicurazione di un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nei servizi realizzativi e quelle impiegate negli altri servizi quali la gestione per la fase di avviamento in esercizio delle applicazioni/obiettivi, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di Customer Satisfaction;

- rendicontazione settimanale, durante il periodo di subentro, dello stato di avanzamento e partecipazione a tutti i momenti di “check” con l’Amministrazione/Sogei.

Il RUAC dovrà essere supportato da un PMO interno al fornitore che comprenda tutti gli specifici Expertise in particolare Esperti di Qualità e Rischi, Esperti tecnologici e Esperti metrici nonché strumenti di monitoraggio, cruscotti, banche dati, sistemi di gestione delle risorse, ecc. In ogni caso le responsabilità sopra riportate non possono essere delegate ed il RUAC dovrà riferire personalmente e presenziare (anche con strumenti di videoconferenze) a tutti gli incontri di avanzamento. L’impegno minimo è di un giorno a settimana.

9.4.2 Responsabile per i Servizi Realizzativi

Il Responsabile per i servizi realizzativi, con profilo professionale di “Project Manager” e comprovata esperienza di gestione di progetti complessi, pianificazione, controllo di effort e baseline, coordinamento di team specialistici e gestione del rischio, deve assicurare presidio costante dei servizi del Lotto.

Responsabilità principali

- Garantire la realizzazione integrata, sincronizzata e riusabile del software per tutti gli obiettivi in corso.
- Assicurare l’accuratezza e la robustezza delle stime, dei conteggi, dell’effort e degli aggiornamenti di baseline, operando in coordinamento con i referenti Punti Funzione, Qualità e Rischi, acquisendo e analizzando sistematicamente gli esiti delle peer review, applicando attività strutturate di benchmarking tecnico e metodologico, e promuovendo un processo di ottimizzazione progressiva delle modalità di valutazione e misurazione adottate.
- Assicurare la gestione e l’aggiornamento della base dati del software riusabile e predisporre indicatori/metriche per il Rapporto Indicatori.
- Gestire tempestivamente situazioni critiche, anticipando rischi e impatti su tempi, costi o qualità.
- Controllare completezza e avanzamento dei piani di lavoro pubblicati sul Portale Documenti e dei prodotti di fase.
- Coordinare i responsabili di obiettivo e contribuire alla pianificazione ottimale delle attività.
- Partecipare alle riunioni trasversali e garantirne la corretta verbalizzazione.
- Assicurare la condivisione continuativa della documentazione progettuale e la piena acquisizione del know-how lungo tutto il ciclo di vita del software, con particolare riferimento al trasferimento del know-how necessario ai Lotti 2 e 3 responsabili della conduzione applicativa e dell’assistenza, ed alla loro partecipazione alle sessioni di collaudo, per garantire l’accettazione dei rilasci nei tempi previsti ed il conseguente avvio in esercizio.
- Garantire la disponibilità di personale competente per interfacciarsi con le strutture tecniche della Committente e per verificare compatibilità e integrazione delle soluzioni in sviluppo.

9.4.3 Responsabile per la Manutenzione Correttiva

Il Responsabile della Manutenzione Correttiva assicura la gestione efficace, tempestiva e coordinata di tutti gli interventi correttivi, erogati in modalità continuativa e attivati principalmente dalle segnalazioni degli utenti o dal servizio di gestione applicativa e basi dati del Lotto 2 o dal servizio di Assistenza del Lotto 3. Il Responsabile garantisce organizzazione, scalabilità e prontezza operativa lungo tutto l'orario di servizio previsto pari a quello di Gestione Applicativa e basi dati.

Responsabilità principali

- Garantire il presidio completo del servizio di manutenzione correttiva, tenendo conto che gli interventi sono attivati dagli utenti o dal servizio di gestione applicativi e basi dati e che, al di fuori dei periodi di avvio in esercizio, non sono prevedibili a priori.
- Coordinarsi costantemente con il servizio di gestione applicativi e basi dati, che opera con un orario di servizio esteso (incluse fasce serali, finestra online utenti e fine settimana), assicurando che il servizio di correttiva sia allineato e in grado di intervenire tempestivamente entro tali fasce operative.
- Gestire e coordinare in modo unitario tutti i team coinvolti nella manutenzione correttiva, garantendo chiarezza di responsabilità, coerenza dei processi e priorità condivise tra:
 - correttiva in garanzia (team dedicati al software rilasciato durante la fornitura),
 - correttiva a Punti Funzione per NoiPA To-Be in esercizio,
 - correttiva NoiPA As-Is,
 - correttiva del sistema Conoscitivo.
- Assicurare un'attenzione prioritaria alle segnalazioni di sicurezza, garantendo presa in carico immediata, valutazione del rischio, coordinamento con i referenti di sicurezza e adozione tempestiva delle misure correttive necessarie.
- Gestire in modo strutturato le priorità degli interventi, prioritizzando correttamente le anomalie, verificando impatti, stato degli ambienti e condizioni operative, in coordinamento con i servizi di esercizio.
- Assicurare la disponibilità delle competenze necessarie per l'intero arco dell'orario di servizio, organizzando il gruppo di lavoro per garantire copertura continuativa secondo le finestre contrattuali e adeguandolo ai picchi di richiesta derivanti dagli utenti o dagli altri servizi applicativi.
- Coordinare l'esecuzione degli interventi durante i periodi critici o ad alto rischio, come quelli coincidenti con manutenzioni programmate, rilasci applicativi o attività di avvio in esercizio.
- Garantire il continuo aggiornamento del know-how tecnico e funzionale del team, pianificando l'acquisizione delle conoscenze necessarie sui rilasci "in arrivo" dai servizi di adeguativa normativa e tecnologica, evolutiva (MEV) e sviluppo.
- Favorire il coordinamento e lo scambio informativo con i team responsabili dei rilasci, con l'obiettivo di ridurre tempi di diagnosi, migliorare la qualità delle soluzioni correttive e garantire continuità nella comprensione del patrimonio applicativo.

- Monitorare costantemente lo stato delle anomalie, assicurando tracciabilità, aggiornamenti puntuali verso la Committente e rispetto degli SLA previsti per tempi di presa in carico, diagnosi e risoluzione.

9.4.4 Responsabile Misure e Punti Funzione

Il Responsabile Misure e Punti Funzione è una figura senior con competenze specialistiche nella misurazione dei progetti informatici, con le principali tecniche, tra cui la misurazione funzionale IFPUG 4.3.1 (di cui dispone di certificazione) e, nelle metodologie di stima, nella validazione delle misure e nella governance delle misure di qualità secondo gli standard internazionali, linee guida e best practice.

Possiede comprovata esperienza nell'utilizzo di strumenti di calcolo automatico (CAST, SonarQube, tool di performance/usabilità/sicurezza) e nelle metodologie di testing avanzato (certificazione Testing Advanced o equivalente).

È in grado di svolgere un ruolo sia consulenziale verso i team realizzativi sia di responsabilità nella validazione delle stime, dei conteggi, delle misurazioni e delle soglie di qualità, confrontandosi con Project Manager, Business Analyst e Peer Reviewer per garantire correttezza, coerenza e tracciabilità dei dati.

Responsabilità principali

- Governo delle misure e delle metodologie
- Definire, aggiornare e implementare Piano Misure, metodologie, procedure e strumenti per qualità di processo, prodotto, architettura e collabora alla stesura del Piano di Qualità.
- Garantire la qualità del software (applicativo gestionale, dwh e BI) rispetto agli standard, ai processi interni e all'architettura NoiPA As-Is, To-Be e conoscitiva.
- Pianificare, coordinare e supervisionare il processo di testing, inclusa la gestione del team di test.
- Verificare analisi qualitative, individuare problematiche sui componenti sviluppati e fornire indicazioni migliorative.
- Controllare giornalmente il livello di automazione dei test, raccogliere dati di produttività e redigere il piano di incremento dell'automazione.
- Redigere report periodici sulla qualità totale del software e sulle aree di miglioramento.
- Definire e misurare KPI aggiuntivi rispetto a quelli contrattuali, garantendo un sistema strutturato di autovalutazione dei servizi.
- Competenza tecnica su misure, stime ed effort
- Coordinare capi progetto e analisti nella definizione delle stime, verificando correttezza metodologica e coerenza con modelli di cost estimation.
- Assicurare l'accuratezza delle stime iniziali e delle misure successive, in conformità agli standard ufficiali.

- Fungere da centro di competenza per la correttezza, completezza e accuratezza del calcolo, sia manuale sia automatizzato.
- Mantenere aggiornata la banca dati dei progetti con:
 - stime, effort, consuntivi,
 - valutazioni ex-post,
 - azioni migliorative.
- Gestione delle baseline e calcolo automatico
- Mantenere aggiornata la baseline funzionale dei sistemi in esercizio, utilizzando strumenti automatici (CAST, SonarQube...) e definendo linee guida operative per il loro utilizzo.
- Mantenere aggiornate le librerie di riuso: software riutilizzato, componenti open source, asset non soggetti a nuovo conteggio.
- Mantenere aggiornata la baseline di garanzia, assicurando:
 - nessuna duplicazione del codice,
 - nessun doppio addebito,
 - corretta distinzione tra correttiva in garanzia e correttiva su prodotto pregresso.
- Produrre e verificare, insieme al Responsabile servizi realizzativi, i documenti chiave del Piano di Qualità (Strategia di Test, indicatori, standard).
- Fornire indicazioni periodiche alla Committente / Sogei e coordinarsi con tutti gli stakeholder per il miglioramento continuo

9.4.5 Responsabile della Gestione della Configurazione

Il Responsabile della Configurazione garantisce governo, coerenza e integrità delle configurazioni software e infrastrutturali lungo tutto il ciclo di vita applicativo, assicurando tracciabilità, ordine e controllo in un ecosistema complesso caratterizzato da molteplici ambienti e progetti paralleli. Il profilo professionale di riferimento è “Senior Configuration & Release Manager” (e-CF Project and Portfolio Management livello 4) con competenze specialistiche su multi-ambiente, versionamento, integrazione, rilascio e governance ITIL su progetti complessi.

Responsabilità principali

- Garantire il governo delle baseline di configurazione su tutti gli ambienti (NoiPA As-Is, NoiPA To-Be, Sistema Conoscitivo, sviluppo, test, collaudo, correttiva), assicurando coerenza, integrità e allineamento tra versioni.
- Coordinare la gestione dei Configuration Item lungo tutto il ciclo di vita, tracciando modifiche, dipendenze e impatti dei rilasci realizzativi, evolutivi, adeguativi e correttivi.
- Assicurare allineamento e sincronizzazione tra i team (realizzativi, test, correttiva, conoscitivo, eventuali accessi alla gestione applicativi e/o sistemistica) in presenza di progetti paralleli e rilasci simultanei su più linee applicative.

- Gestire versionamento e branching model garantendo corretta propagazione delle versioni, controllo delle varianti e gestione disciplinata dei rami di sviluppo.
- Verificare tempestivamente difformità e incoerenze tra ambienti, supportando interventi correttivi, rollback e riallineamenti quando necessario.
- Coordinare build e deployment assicurando ripetibilità, tracciabilità e corretto aggiornamento degli ambienti tramite pipeline CI/CD.
- Garantire la coerenza delle configurazioni applicative, infrastrutturali e dei database, incluse patch, parametri e script ambiente-specifici.
- Mantenere aggiornato il sistema di gestione della configurazione (CMS) con versioni, dipendenze, parametri e note di rilascio.
- Collaborare con i team di test e collaudo per assicurare ambienti coerenti con gli scenari previsti e per evitare ritardi nei rilasci.
- Presidiare gli aspetti di sicurezza in configurazione, monitorando vulnerabilità, parametri sensibili e configurazioni che possano introdurre rischi.
- Comunicare in modo chiaro e tempestivo le modifiche alle configurazioni e gli impatti correlati, mettendo a disposizione documentazione e istruzioni aggiornate per tutti i team coinvolti.

9.4.6 Responsabile per la gestione Applicativa e Basi dati (Lotto 2)

- Il Responsabile deve essere in possesso delle esperienze e delle conoscenze previste per la figura professionale di “Project Manager” con comprovata esperienza di conduzione di sistemi complessi, coordinamento di team specialistici e gestione dei rischi.
- Il Responsabile per la Gestione Applicativa e Basi Dati assicura il corretto funzionamento dei servizi erogati in modalità continuativa, garantendo qualità, tempestività e autonomia operativa, in coordinamento con la Committente e con gli altri fornitori della fornitura.

Tale referente sarà impegnato full time e dovrà essere reperibile mediante telefono cellulare.

Responsabilità principali

- Interfacciarsi costantemente con il Responsabile del progetto/servizio della Committente, assicurando un presidio gestionale continuo e funzionale all'erogazione ottimale dei servizi.
- Definire e assegnare le priorità operative su tutte le attività in carico ai servizi applicativi e di gestione basi dati, assicurandone la corretta esecuzione nel rispetto degli obiettivi.
- Garantire il rispetto degli SLA, monitorando indicatori, prestazioni e possibili deviazioni e predisponendo le azioni correttive necessarie.
- Assicurare la copertura ottimale dell'intero orario di servizio previsto, inclusi fine settimana e fasce estese, allocando e organizzando le risorse in modo da garantire continuità e tempestiva gestione delle attività e delle criticità.
- Garantire professionalità, competenze tecniche e adeguate capacità relazionali delle risorse che interagiscono con la Committente ed il gruppo sistemistico.

- Ottimizzare il dimensionamento dei team di Conduzione Applicativa, in collaborazione con il Responsabile Unico delle attività contrattuali, assicurando quantità, qualità e mix delle competenze richieste e coerenti con i requisiti minimi ed i piani di lavoro del servizio approvato dal Sogei.
- Monitorare costantemente la pianificazione operativa, anticipando picchi di attività e periodi critici, predisponendo misure di rinforzo o mitigazione.
- Mantenere un'interlocazione continua con i team attivi su tutte le fasce orarie del servizio, garantendo coordinamento, fluidità operativa e tempestiva risoluzione delle problematiche nel rispetto delle aspettative della Committente.
- Pianificare e garantire l'acquisizione del know-how da parte delle risorse del gruppo, assicurando che, per ogni obiettivo in lavorazione, il team arrivi preparato alle fasi di collaudo e sia in grado di prendere in carico i rilasci nei tempi richiesti, riducendo rischi operativi e tempi di assorbimento.

9.4.7 Responsabile della Formazione - RF (Lotto 2)

Il Responsabile per le attività di Formazione, in possesso delle esperienze e delle conoscenze richieste per il contesto NoiPA, deve rispondere al profilo richiesto per la figura professionale di Change Manager Senior ed ha il compito di:

- governare l'insieme delle attività pianificate ed in corso sulle diverse iniziative progettuali, coordinando i capi progetto e assicurando il commitment e la condivisione degli obiettivi nei team di lavoro, in particolare laddove tali team fossero delocalizzati rispetto alle sedi dell'Amministrazione/Sogei;
- garantire la professionalità e le capacità relazionali delle risorse che interagiscono con gli utenti;
- garantire il presidio, in termini di risorse, competenze, strumenti efficaci ed innovativi, l'organizzazione delle iniziative formative;
- identificare e farsi portavoce delle problematiche rilevate nell'esecuzione delle attività afferenti alle iniziative progettuali di Formazione, proponendo opportune soluzioni e intraprendendo, in accordo con il responsabile dell'Amministrazione/Sogei del progetto/servizio, le necessarie azioni correttive;
- condividere e confrontarsi costantemente con il Responsabile unico delle attività contrattuali per garantire le necessarie sinergie e la tempestiva comunicazione;
- relazionarsi con i massimi livelli organizzativi;
- predisporre la Customer Satisfaction e dei KPI specifici per misurare l'efficacia delle attività di Formazione e attivare azioni correttive e/o migliorative.

9.4.8 Responsabile delle attività di assistenza - RA (Lotto 3)

Il Responsabile delle attività di Assistenza deve essere in possesso delle esperienze e delle conoscenze previste per la figura professionale di "Project Manager" e di competenze specifiche nelle attività di assistenza agli utenti nonché di conoscenze del contesto NoiPA di riferimento.

Avrà il compito di:

- Supportare il RUAC nella redazione dei piani delle attività contrattuali con riferimento al Piano delle attività Assistenza;

- collaborare con il Responsabile dei Servizi Realizzativi del lotto 1 e con il responsabile della Gestione Applicativa del lotto 2 per la pianificazione dei nuovi rilasci sui sistemi NoiPA;
- interfacciare i responsabili del progetto/servizio della Committente;
- individuare e assegnare le priorità su tutte le attività in carico ai servizi in oggetto;
- garantire il rispetto dei livelli di servizio offerti e la qualità del servizio di assistenza erogato e in accordo con il RUAC e con Amministrazione/Sogei individuare aree critiche e proporre aree di miglioramento per garantire valore aggiunto ai servizi;
- presidiare e monitorare le eventuali soluzioni di AI messe in campo per ottimizzare le attività e per aumentare, ove possibile, il volume di richieste risolvibili con assistente virtuale;
- garantire la professionalità e le capacità relazionali delle risorse che interagiscono con gli utenti;
- garantire proattivamente, in collaborazione con il Responsabile Unico delle attività contrattuali, l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team Assistenza Utente applicativa rispettando i mix richiesti e le indicazioni del Responsabile Sogei del progetto/servizio;
- monitorare costantemente la pianificazione al fine di gestire i periodi di picco o di particolare criticità.

9.4.9 Responsabile per le attività di Change Management - RCM (Lotto 3)

Il Responsabile per le attività di Change Management, in possesso delle esperienze e delle conoscenze richieste per il contesto NoiPA, deve rispondere al profilo richiesto per la figura professionale di Change Manager Senior ed ha il compito di:

- governare l'insieme delle attività pianificate ed in corso sulle diverse iniziative progettuali, coordinando i capi progetto e assicurando il commitment e la condivisione degli obiettivi nei team di lavoro, in particolare laddove tali team fossero delocalizzati rispetto alle sedi dell'Amministrazione/Sogei;
- garantire la professionalità e le capacità relazionali delle risorse che interagiscono con gli utenti;
- identificare e farsi portavoce delle problematiche rilevate nell'esecuzione delle attività afferenti alle iniziative progettuali di Change Management, proponendo opportune soluzioni e intraprendendo, in accordo con il responsabile dell'Amministrazione/Sogei del progetto/servizio, le necessarie azioni correttive;
- condividere e confrontarsi costantemente con il Responsabile unico delle attività contrattuali per garantire le necessarie sinergie e la tempestiva comunicazione;
- relazionarsi con i massimi livelli organizzativi;
- predisporre la Customer Satisfaction e dei KPI specifici per misurare l'efficacia delle attività di Change Management ed attivare azioni correttivi e/o migliorative. In particolare per le attività di Change dovrà essere sempre raccordata la soluzione proposta con l'effettiva traduzione ed implementazione, nonché di associare, laddove possibile, una validazione da parte di una community di esperti tematici e/o di utenti guida per evitare il rischio di proporre soluzioni non attuabili.

9.4.10 Responsabile dei servizi di supporto specialistico - RSS (tutti i lotti)

Il Responsabile per il servizio di supporto specialistico deve essere in possesso delle esperienze e delle conoscenze previste per la figura professionale di "Project Manager" e di competenze specifiche nelle

attività previste nonché di conoscenze del contesto NoiPA di riferimento e di competenze specifiche sulle tematiche relative alla gestione economica e giuridica del personale della PA.

Avrà il compito di:

- supportare il RUAC nella redazione dei piani delle attività contrattuali con riferimento al Piano delle attività del servizio di supporto specialistico previsto nell'ambito di ciascun lotto;
- collaborare, con il Responsabile dei Servizi Realizzativi (per il lotto 1), con il responsabile della Gestione Applicativa (per il lotto 2) e con il responsabile del servizio di Assistenza (per il lotto 3) per la pianificazione corretta delle attività di supporto specialistico funzionali a ciascun lotto;
- interfacciare i responsabili del progetto/servizio della Committente;
- individuare e assegnare le priorità su tutte le attività in carico ai servizi in oggetto;
- per il lotto 1: garantire l'aggiornamento costante ed il corretto funzionamento dell'Osservatorio Normativo.

9.4.11 Responsabile del servizio di Monitoraggio e Quality Assurance - RMQ (lotto3)

Il Responsabile per il servizio di monitoraggio e quality assurance deve essere in possesso delle esperienze e delle conoscenze previste per la figura professionale di "Project Manager" e di competenze specifiche negli ambiti di Quality Assurance e gestione e monitoraggio di LdS contrattuali e di reportistica avanzata

Avrà il compito di:

- supportare il RUAC nella redazione dei piani delle attività contrattuali con riferimento al Piano delle attività del servizio Monitoraggio e Quality assurance;
- collaborare con i RUAC di tutti i lotti per condividere modalità di alimentazione dei dati necessari al monitoraggio richiesto;
- collaborare con il Responsabile dei servizi realizzativi del lotto 1 per concordare le modalità di esecuzione delle attività di quality assurance sul software sviluppato;
- interfacciare i responsabili del progetto/servizio della Committente (Amministrazione/Sogei) per condividere i risultati del monitoraggio, segnalando proattivamente eventuali aree critiche ed individuando, ove possibile, eventuali aree di miglioramento;
- garantire il corretto funzionamento ed utilizzo della piattaforma di monitoraggio della fornitura.

9.4.12 Responsabile della Qualità, GDPR e della Gestione Rischi (tutti i lotti)

Il Responsabile della Qualità, GDPR, e della Gestione Rischi, dovrà affiancare il Responsabile Unico delle attività contrattuali per tutte le attività ed adempimenti relativi all'assicurazione della qualità, alla verifica delle procedure previste per il rispetto di quanto richiesto dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR), e per la gestione dei Rischi progettuali.

9.5 Requisiti specifici per il trasferimento di know-how di fine fornitura

Il fornitore è tenuto all'erogazione del trasferimento di know-how su richiesta di Sogei/Amministrazione nei tre mesi antecedenti la fine di erogazione dei servizi o diverso termine indicato dalla Committente. La durata non è vincolante e potrà essere superiore o inferiore. A tal fine sulla base dei requisiti espressi il fornitore

dovrà redigere il Piano di trasferimento di know-how contenente la calendarizzazione di tutte le attività necessarie, la proposta delle risorse da impiegarsi per ciascuna attività, gli strumenti di condivisione della conoscenza. Ai fini della remunerazione delle attività, si applica la modalità progettuale e il team medio verrà concordato con la committente, salvo per le attività ricomprese in specifici servizi quali la conduzione. Il trasferimento di know-how potrà essere articolato su più momenti e/o subentranti in funzione delle scelte della Committente. Tutti gli artefatti previsti dalla fornitura devono essere completi e corretti: eventuali mancanze devono essere recuperate dal fornitore senza oneri aggiuntivi.

10 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ

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

Il Fornitore dovrà utilizzare strumenti, prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione dalla Committente di concerto con l'Amministrazione, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.).

La Committente si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale della Committente nello svolgimento di tali attività.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto, in tutte le attività, il rispetto degli standard e delle linee guida adottate dalla Committente, nonché di tutti gli strumenti a supporto della fornitura e delle soluzioni migliorative offerte.

Il Fornitore dovrà farsi carico, inoltre, di diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Al Fornitore si richiede il rispetto del livello di competenze e seniority richiesto o migliorato in offerta tecnica e, laddove previsti, della composizione dei Team richiesti e/o concordati con Sogei/Amministrazione nonché il costante impiego di risorse certificate nei team.

Al Fornitore è richiesta l'osservanza dei processi e l'utilizzo degli strumenti predisposti dalla Sogei per interfacciarsi con le strutture tecniche.

In particolare, si sottolinea che Sogei adotta la metodologia ITIL nella conduzione dei propri CED, per la gestione dei problemi e delle richieste di cambiamento, e prevalentemente la metodologia DevOps per la realizzazione software.

Al Fornitore si chiede di uniformarsi a tale metodologia ogni qual volta sarà necessario interagire con tali strutture.

10.1 Modalità progettuale

I servizi progettuali sono scomposti in Obiettivi a cui verrà attribuita una classe di rischio², una dimensione e un tempo di esecuzione, un ciclo di vita. Si sottolinea che gli Obiettivi Master saranno sempre di classe A e saranno automaticamente associati ai livelli di servizio specifici di tipo Master. Qualora l'Amministrazione decidesse di interrompere la realizzazione di un Obiettivo, per motivi non imputabili al Fornitore, a quest'ultimo sarà riconosciuto l'effort erogato per le fasi completate.

Ciascun Piano di lavoro dovrà riportare gli eventi, denominati *milestone*, formali o sostanziali, che dipendono dal ciclo di vita adottato. Si riporta un quadro riassuntivo delle principali modalità utilizzate dall'Amministrazione/Sogei, per specifiche necessità potranno essere adottati cicli ad hoc.

² Salvo diversa indicazione dell'Amministrazione, un Obiettivo ha la stessa classe di rischio del modulo applicativo o della funzionalità su cui insiste.

Per i dettagli e la descrizione delle varianti ai principali cicli si rimanda all'appendice Cicli e Prodotti.

Si richiama inoltre l'appendice Livelli di servizio che prescrive la qualità minima richiesta (e le offerte migliorative del fornitore) per ciascun deliverable, artefatto, attività.

La scelta del ciclo di vita viene stabilita dall'Amministrazione/Sogei anche attraverso un confronto con il fornitore.

Qualunque sia il ciclo utilizzato il fornitore deve garantire tutti gli artefatti previsti, le milestone e le scadenze indicati dall'Amministrazione/Sogei nonché il rispetto di tutti i requisiti generali e specifici richiesti dalla presente fornitura ed il rispetto dei livelli di servizio di obiettivo, di metodologia, di servizio e di fornitura

Il livello di documentazione dell'intervento e del software deve essere tale da permettere il rilascio e la gestione in esercizio da parte di tutti i gruppi attivi sulla fornitura ed in particolare il team di Gestione Applicativa e Basi e Dati del Lotto 2, il team di Assistenza del Lotto 3, i team sistemistici, il corretto utilizzo da parte degli utenti amministrati e non ultimo la piena comprensione e modificabilità da parte di un fornitore terzo a fine contratto.

Tutti gli artefatti e gli indicatori di qualità concorrono alla verifica di conformità dell'obiettivo.

L'approvazione del Disegno, in caso di ciclo completo di sviluppo, può essere sostituita dalla semplice consegna, qualora il responsabile del progetto/servizio della Committente lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità e tipologia dell'Obiettivo considerato.

In ogni caso, a prescindere dal ciclo, **il periodo di Avvio in esercizio deve essere non inferiore a 3 mesi dalla data di rilascio**. Si ribadisce che il trasferimento di know-how degli Obiettivi NoiPA To-Be al Lotto di Assistenza e conduzione dovrà essere completato nei tempi necessari per la data pianificata per il rilascio in esercizio.

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

Il piano di lavoro di ciascun obiettivo realizzativo deve comprendere tutti i requisiti minimi, es. il supporto all'avviamento in collaudo ed in esercizio del software realizzato, la predisposizione dei relativi ambienti applicativi con la presenza in loco di personale del Fornitore, l'esecuzione dei test proceduralizzati e automatizzati.

Sulle attività svolte a modalità progettuale si sottolinea il ruolo fondamentale dei Project Manager che il Fornitore intende impiegare.

Si ribadisce che il Project Manager dovrà riferire al responsabile del progetto/servizio della Committente su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test nonché la verifica di compatibilità.

A conclusione dell'ultima fase, e nel rispetto di tutti gli indicatori di qualità, verrà redatto un verbale condiviso e controfirmato dagli attori coinvolti che, se positivo, costituisce la certificazione del corretto adempimento.

Nel caso di progetti trasversali su più applicazioni che vedono coinvolti diversi Project Manager, questi ultimi dovranno essere affiancati dal Responsabile per i servizi realizzativi.

10.1.1 Riuso

Nella misura di un intervento realizzativo il Fornitore deve, ove possibile, indicare per ciascuna componente le informazioni inerenti il riuso, che saranno utilizzate come base per la rendicontazione e la successiva remunerazione di quanto prodotto, secondo quanto descritto nel seguito.

Premesso e sottolineato che le componenti integralmente riusate non devono essere conteggiate per il calcolo dell'Effort ai fini della determinazione del corrispettivo, verranno, invece, conteggiate le parti dell'effettiva integrazione cioè: - Analisi e studio del componente riusato - Adattamenti necessari / configurazioni - Implementazione delle interfacce - Wrapping / mapping / adattatori - Test integrati, di regressione, end-to-end - Documentazione.

Il riuso può riguardare scenari differenti di incorporamento e integrazione di servizi, componenti sw, strutture logiche di dati e funzionalità provenienti da fonti diversi quali ad esempio:

- parco software e servizi infrastrutturali dell'Amministrazione;
- catalogo del riuso di AgID e Developers Italia;
- open source e terze parti con licenza libera.

Per i servizi a giorni persona Team Ottimale, si conteggiano **solo le attività di integrazione**, cioè: - Analisi e studio del componente riusato - Adattamenti necessari / configurazioni - Implementazione delle interfacce - Wrapping / mapping / adattatori - Test integrati, di regressione, end-to-end - Documentazione. Pertanto, la baseline potrà considerare la baseline software comprensiva delle componenti utilizzate secondo le linee guida Sogei, mentre i conteggi di stima e di consuntivo di effort necessari utilizzati per il ciclo di vita del software dovranno **referirsi interamente all'effort di integrazione in quanto la componente è già esistente**.

10.1.2 Cancellazione/Interruzione obiettivi

Nel caso di abbandono dell'obiettivo per cause imputabili al Fornitore, il fornitore è tenuto a restituire eventuali importi non maturati prima della verifica di conformità e quanto derivante dall'applicazione delle penali previste e dell'eventuale maggior danno.

Nel caso di interruzione dell'obiettivo per cause non imputabili al Fornitore:

- **Relativamente agli obiettivi misurati in PF:**
nel caso di cancellazione degli Obiettivi al termine delle fasi di lavoro diverse da quella di definizione, per cause non imputabili al Fornitore, saranno riconosciuti i Punti Funzioni calcolati sulla base della seguente formula:

PF riconosciuti = PF (conteggio effort a consuntivo) dell'obiettivo cancellato x % avanzamento cumulativo

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

Fase	Impegno ^[1]	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	20%	30%
Disegno	20%	50%
Realizzazione, Supporto al Collaudo e Pre-esercizio	40%	90%
Avvio in Esercizio	10%	100%

Nel caso di cancellazione degli obiettivi al termine della fase di definizione, al fornitore verrà riconosciuto l'effort necessario concordato preventivamente con la Committente in funzione della complessità dell'obiettivo per produrre la fase di definizione. In caso di approvazione della fase di definizione ed avvio dell'obiettivo tale effort si ritiene compreso nella remunerazione dell'obiettivo stesso.

- **Relativamente agli obiettivi misurati in GGPP TO ottimale:** non potrà essere superata la quota % delle fasi chiuse sopra riportata, in funzione dell'avanzamento indicato nel piano di lavoro (rendiconto risorse).

A titolo di esempio, un obiettivo NoiPA To-Be relativo all'adesione di una PA il cui piano di adesione viene ritardato per fatto non dovuto dal fornitore, comporta l'interruzione e/o cancellazione della fase di Avvio in Esercizio e di conseguenza non sarà dovuta al Fornitore la relativa percentuale di corrispettivo (10%).

10.1.3 Modifica dei requisiti funzionali in corso d'opera

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

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

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità saranno contate coerentemente con la metrica dell'obiettivo;
- nel caso di modifica dei requisiti, il Fornitore procederà ad una quantificazione dell'effort necessario per la realizzazione delle modifiche richieste. Nel caso in cui tale effort sia approvato

^[1] Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita standard o ad analoga fase per gli altri cicli di vita.

dall'Amministrazione, ai fini della fatturazione il corrispettivo per il progetto sarà ricalcolato considerando anche il dimensionamento delle variazioni richieste.

10.1.4 Supporto specialistico, Change Management, Formazione e Addestramento, Monitoraggio e Quality Assurance

I servizi progettuali - quali *Supporto specialistico, Change Management, Formazione e Addestramento, Monitoraggio e Quality Assurance* - richiedono la definizione puntuale delle attività in termini di contenuti, prodotti attesi e tempistiche.

A titolo esemplificativo, qualora nell'ambito dei suddetti servizi si rendano necessari la redazione di studi o analisi di fattibilità, l'esecuzione di sperimentazioni, lo sviluppo di prototipi, la definizione di piani di comunicazione e/o formazione, l'erogazione delle attività formative, la predisposizione di un progetto di Change Management o la definizione degli scenari To-Be, vengono stabiliti specifici obiettivi e tali attività sono attivate secondo le modalità descritte in precedenza. Di norma si applicano cicli a fase unica o "ad hoc", opportunamente contestualizzati in funzione delle caratteristiche delle attività da svolgere e dei prodotti da realizzare. Possono inoltre essere previste iterazioni di singole fasi o dell'intero ciclo, così come la produzione dei deliverable in versioni progressive.

Eccezionalmente, qualora si richieda una stretta collaborazione degli specialisti con l'Amministrazione e/o Sogei, i servizi potranno essere attivati per un periodo definito in una modalità analoga a quella continuativa.

10.2 Modalità continuativa

I servizi *Gestione Applicativa e Basi Dati* (Lotto 2) e *Assistenza all'utenza* (Lotto 3) ed il servizio di manutenzione correttiva (quando attivato a canone) richiedono lo svolgimento continuativo delle attività comprese nei servizi e pertanto delle risorse preposte al servizio.

Tali servizi sono caratterizzati da alta intensità e frequenza di attività.

Nella modalità continuativa:

- l'attivazione è prevista a partire dalla data di avvio delle attività o diversa data indicata dall'Amministrazione e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, salva ed impregiudicata la facoltà della Committente di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio;
- i servizi potranno essere erogati solo ed esclusivamente per i periodi pianificati (all'interno del piano dei servizi continuativi) e validati dall'Amministrazione/Sogei;
- il Fornitore si impegna a garantire per tali servizi il presidio senza soluzione di continuità da parte dei team preposti nell'ambito delle fasce di orario previste;
- le attività e le risorse sono pianificate, misurate e rendicontate nel piano di lavoro dei servizi continuativi che deve essere mantenuto costantemente aggiornato dal referente della gestione applicativa.

Per i servizi di manutenzione adeguativa tecnologica e normativa, pur essendo prevista la modalità continuativa a canone, le attività sono comunque organizzate in obiettivi progettuali e dovranno pertanto seguire "operativamente" quanto descritto in precedenza.

Inoltre, su richiesta del responsabile del progetto/servizio della Committente, si potrà adottare la modalità progettuale per attività specifiche: per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Fornitore.

10.3 Verifiche di Conformità

Il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale) ivi comprese tutta la documentazione di approvazione e accettazione degli artefatti ed i verbali di collaudo degli obiettivi realizzativi, procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica il Direttore di Esecuzione ne darà comunicazione formale al Fornitore.

10.4 Inadempimenti ed Azioni contrattuali

Il contesto della presente iniziativa richiede la massima attenzione alla qualità e rispetto di tutti gli adempimenti richiesti. Come già indicato nell'apposito paragrafo i sistemi sono classificati di rischio A e violazioni possono avere impatto diretto a livello nazionale, indiretto a livello europeo.

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

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'Appendice "Livelli di servizio" rientrando nel rispetto della documentazione di gara e pertanto anche una singola violazione costituisce rilievo sul servizio e sulla fornitura in assenza di previsioni specifiche.

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

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

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

Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente 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 "Livelli di Servizio".

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'esecuzione della Committente, dai responsabili di progetto e/o di servizio della Committente e/o da strutture della Committente preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni.

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 Committente/Amministrazione al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

- Fine del documento -