



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

**ALLEGATO 2
CAPITOLATO TECNICO**

**AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE E GESTIONE APPLICATIVA DEI SISTEMI
INFORMATIVI DI FINANZA PUBBLICA DELL'ISPettorato GENERALE PER I RAPPORTI CON L'UNIONE
EUROPEA E PER LA PIATTAFORMA DEI CREDITI COMMERCIALI – ID 2415**



INDICE

1. PREMESSA.....	4
2. CONTESTO	6
3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	6
3.1 OGGETTO	6
3.2 DURATA.....	7
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	7
4.1 SERVIZI BASE	7
4.1.1 Misurazione	7
4.1.2 Test Factory	8
4.1.3 Test.....	8
4.2 SERVIZI COMPLEMENTARI	9
4.3 GARANZIA	9
4.4 ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	11
4.4.1 Pianificazione Iniziale	11
4.4.2 Presentazione CV.....	11
4.4.3 Attivazione Test Factory.....	12
4.4.4 Attivazione di strumenti presentati in sede di offerta	12
4.5 REQUISITI ORGANIZZATIVI	12
4.6 REQUISITI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA.....	12
4.7 PIANO DI QUALITÀ'	13
4.8 INDICATORI	13
4.9 ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	13
4.10 LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E POSTAZIONI LAVORO	14
5. METRICHE, GRUPPI DI LAVORO E DIMENSIONAMENTO	14
5.1 METRICHE E GRUPPI DI LAVORO	14
5.2 DIMENSIONAMENTO	15
6. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA	16
7. MODALITÀ DI EROGAZIONE.....	16
7.1 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE.....	16
7.1.1 Pianificazione.....	16
7.1.2 Trasferimento di Know-How	17
7.1.3 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi.....	18



7.2	TRASFERTE	18
7.3	VINCOLI TEMPORALI	18
7.3.1	Vincoli temporali sui prodotti della fornitura.....	18
8.	GOVERNO DELLE FORNITURE	21
8.1	MONITORAGGIO.....	21



1. PREMESSA

Il presente documento descrive l'ambito dei servizi applicativi erogabili attraverso la presente fornitura, complementari rispetto al contratto CREG180027, affidato a valle dell'Apposito appalto specifico - ID1891 – indetto nell'ambito dell'Accordo Quadro Servizi Applicativi 1 – ID 1432.

I servizi, il dimensionamento e le modalità di esecuzione della fornitura si intendono disciplinate, oltre che dal presente documento, dalle relative appendici e dalla documentazione contrattuale relativa alla presente iniziativa, anche, laddove espressamente richiamati, dal capitolato tecnico, dalle relative appendici e dalla documentazione contrattuale (ivi compresa l'offerta tecnica di AS e di AQ) di cui al contratto CREG180027, nonché di cui al relativo Accordo Quadro. In caso di discordanza tra quanto previsto nella documentazione relativa alla presente iniziativa e quanto contenuto nelle previsioni richiamate della documentazione afferente al contratto CREG180027 e al relativo Accordo Quadro, prevarranno le previsioni contenute nella documentazione relativa alla presente iniziativa.

Trovano in ogni caso applicazione nell'ambito della presente iniziativa tutte le migliorie, offerte in sede di AQ e di AS relative al contratto CREG180027, pertinenti e/o applicabili ai servizi di cui alla presente iniziativa.

Tutte le prescrizioni contenute nella suddetta documentazione rappresentano i requisiti minimi della fornitura. Il mancato rispetto di tali prescrizioni, in fase di esecuzione, costituirà inadempimento contrattuale e sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali.

In particolare, costituiscono parte integrante del presente documento le Appendici 1, 2, 4, 5, 6, 7 del contratto CREG180027.

Costituisce altresì parte integrante del presente documento, l'Appendice 1 al presente documento, denominata "Indicatori di qualità – ID 2415", contenente gli indicatori di qualità della presente fornitura.

Nel corpo del presente capitolato tecnico, si intende con il termine:

- **Fornitore:** l'Impresa Fornitrice con cui viene stipulato il contratto;
- **Amministrazione:** Ragioneria Generale dello Stato
- **Committente:** Sogei
- **Fornitura:** il complesso delle attività e dei servizi che la Committente richiede nel presente capitolato tecnico;
- **Applicazione:** una qualsiasi realizzazione software tesa a fornire all'Amministrazione un insieme di funzionalità strettamente collegate. Solitamente una applicazione è composta da uno o più moduli software e da un database a cui l'applicazione fa riferimento;
- **Obiettivo:** unità organica di lavoro, affidabile al Fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione di specifici prodotti;



- **Baseline del sistema:** versione formalmente approvata degli elementi della configurazione del sistema, indipendentemente dal supporto di registrazione, formalmente descritta e fissata in un momento specifico del ciclo di vita del sistema;
- **Infap:** sistema della Committente per l'Inventario Funzionale Applicativo – vedi appendice 5 “Strumenti supporto” del contratto CREG180027;
- **DePF:** portale documentale della fornitura – vedi Appendice 5 “Strumenti supporto” del contratto CREG180027;
- **SPOC:** Single point of contact;
- **BIG:** Base informative di gestione;
- **CMA:** Configuration Management Applicativo;
- **GP/GGPP:** Giorno Persona/Giorni Persona;
- **Data di inizio attività (o avvio della fornitura o attivazione):** periodo di inizio erogazione dei servizi coincidente con la data di stipula.



2. CONTESTO

All'art. 1 comma 1043 della legge 178/2020 (Legge di Bilancio 2021), è stato previsto che la Ragioneria Generale dello Stato sviluppi e renda disponibile un apposito Sistema Informatico al fine di supportare le attività di gestione, di monitoraggio di rendicontazione e di controllo delle componenti del Next Generation EU.

Inoltre, all'art. 1 comma 56 della medesima legge 178/2020, è stato previsto che la Ragioneria Generale dello Stato renda disponibile per le Amministrazioni responsabili un apposito Sistema Informatico per il supporto nelle fasi di gestione, monitoraggio, rendicontazione e controllo dei programmi e degli interventi cofinanziati relativi alla programmazione 2021-2027.

E' quindi sorta l'esigenza, nell'ottica di garantire, con lo stesso sistema informatico, la copertura di tutti i processi e delle funzionalità necessarie alla gestione del ciclo di vita dei progetti finanziati tramite fondi Europei rispettando quanto previsto dai regolamenti comunitari, di sviluppare nuove funzionalità e applicazioni ad integrazione di quanto realizzato nell'ambito del contratto CREG180027, in modo da rispettare quanto previsto dalla Legge di Bilancio e garantire al contempo continuità alle attività dell'Ispettorato IGRUE.

In particolare, i tempi stringenti dettati dalla Commissione Europea per la presentazione dei Piani Nazionali di Ripresa e Resilienza fanno assumere un carattere di urgenza all'avvio delle suddette attività, con particolare riferimento all'avvio della programmazione delle risorse e della distribuzione dei fondi di anticipazione delle spese.

L'iniziativa di implementazione del Sistema Informatico dell'IGRUE è articolata nelle seguenti fasi:

Fase 1 – Analisi della normativa, redazione del Modello di Governo dei fondi Next Generation EU e del Sistema di Gestione e Controllo della Programmazione 2021-2027, analisi delle competenze, dei ruoli e delle responsabilità propedeutico al disegno dei processi;

Fase 2 – Per la gestione dei fondi del Next Generation EU, che hanno una tempistica più stringente rispetto alla Programmazione 2021-2027, implementazione di un Sistema Transitorio tramite evoluzione degli attuali Sistemi presenti presso la Ragioneria Generale dello Stato nonché la realizzazione di un portale divulgativo e di open government;

Fase 3 – Disegno e implementazione della Piattaforma Integrata di Gestione del Next Generation EU e della Programmazione 2021-2027 che dovrà già entro la fine dell'anno 2021 integrare e/o sostituire in tutto o in parte la soluzione transitoria.

Si rinvia, in ogni caso, a quanto previsto al paragrafo 2 del capitolato tecnico relativo al contratto CREG180027.

3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO

La fornitura è strutturata in:



- servizi base, ovvero servizi realizzativi di software;
- servizi complementari, ovvero servizi che possono essere associati ai servizi base;

Sono oggetto della fornitura i seguenti servizi:

- a. Servizi base
 - a.1) Sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa, migliorativa di software ad hoc;
 - a.2) Personalizzazione e parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso;
- b. Servizi complementari
 - b.1) Supporto Specialistico;

3.2 DURATA

Il presente contratto avrà una durata decorrente dalla “data di attivazione” (coincidente con la stipula del contratto stesso) **fino al 31 maggio 2023, di cui gli ultimi 12 mesi ai soli fini di garanzia.**

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1 SERVIZI BASE

I servizi base sono i servizi realizzativi di software e sono così differenziati:

- Sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa, migliorativa di software ad hoc (ovvero di software specifico realizzato su esigenze funzionali e tecniche dell’Amministrazione).
- Personalizzazione e parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso.

Per le caratteristiche ed i requisiti relativi ai servizi sopra indicati **trova applicazione quanto previsto al paragrafo 4.1 con relativi sotto paragrafi del Capitolato tecnico relativo al contratto CREG180027 (come eventualmente migliorato nell’ambito della relativa offerta tecnica), tranne che per i sotto paragrafi relativi a Misurazione, Test Factory e Test, i quali devono intendersi sostituiti dalle seguenti previsioni.**

4.1.1 Misurazione

I servizi realizzativi rilasciano prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo, la cui misura può essere espressa in **Punti Funzione (PF)**, chiamata anche **baseline** del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione contemporanea di applicazioni/funzioni obsolete, eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a produrre tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come parte integrante del servizio, anche se i servizi sono erogati in giorni persona.

Al fine della misurazione il Fornitore dovrà conoscere ed applicare la metodologia IFPUG 4.3 e la procedura Sogei per la determinazione dell’effort progettuale di cui all’Appendice 6, “Esternalizzazione



progetti di sviluppo e manutenzione evolutiva per il Mef-Economia e la Corte dei conti - linee guida per il conteggio function point” del contratto CREG180027.

4.1.2 Test Factory

Trova applicazione quanto previsto al paragrafo 4.1.3.11 del Capitolato tecnico relativo al contratto CREG180027 (come eventualmente migliorato nell’ambito della relativa offerta tecnica) fatto salvo il riferimento al paragrafo 7.7, “Vincoli temporali” che si intende sostituito con il paragrafo 7.3 “vincoli temporali” del presente documento.

4.1.3 Test

Il Fornitore è tenuto a delineare gli obiettivi generali delle attività di test, la strategia di test e l’organizzazione ed a progettare ed eseguire tutti i test atti a garantire la copertura funzionale e non funzionale del software: test di sistema, di prestazione, di sicurezza, di portabilità, di accessibilità ed altre tipologie di test che di volta in volta sarà necessario attivare per la verifica della rispondenza del prodotto software oggetto di realizzazione ai requisiti hardware, software, funzionali e non funzionali.

Particolare attenzione dovrà essere posta ai test relativi ai percorsi critici, la cui progettazione dovrà essere oggetto di condivisione preventiva con la Committente.

A fronte dell’effettivo utilizzo di strumenti automatici di test, il Fornitore dovrà consegnare i report prodotti. Tali report dovranno essere consultabili e verificabili da parte della Committente/Amministrazione anche senza l’utilizzo dello strumento specifico.

Con riferimento ai test di sicurezza, vanno effettuati:

- test funzionali, volti alla verifica del corretto funzionamento dei dispositivi di sicurezza adottati per le singole applicazioni realizzate;
- test non funzionali volti alla verifica di possibili vulnerabilità su applicazioni web-based (ad esempio elenco OWASP Top 10 versione 2013).

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo nell’ambiente di riferimento (ovvero configurazione delle PDL) della Committente.

All’attivazione dell’obiettivo la Committente, sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto, potrà richiedere che una parte dei test proceduralizzati siano anche automatizzati al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test.

Potrà essere richiesto al Fornitore di automatizzare dei casi di test progettati per l’obiettivo: l’Amministrazione/ Committente comunicherà al Fornitore l’eventuale percentuale richiesta di test da automatizzare all’attivazione dell’obiettivo.

I casi di test, proceduralizzati ed automatizzati, devono essere progettati, eseguiti e documentati dal Fornitore conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati dalla Committente e con caratteristiche di autoconsistenza, in modo da essere oggettivi, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e chi li esegue.



Inoltre, all'attivazione di ogni obiettivo, il Referente della Committente fornirà indicazioni sulla necessità di produrre un codice di test e collaudo.

Nei suddetti casi il codice di test (casi di test, script, set up dati di prova, ecc.) potrà essere consegnato come parte integrante della fornitura se richiesto dall'Amministrazione /Committente.

Nel caso di manutenzione su applicazioni per le quali sia stato già prodotto il codice di test e collaudo, questo dovrà essere riutilizzato, aggiornato e riconsegnato a fronte dell'intervento di manutenzione effettuato.

Il codice di test e collaudo deve essere realizzato in forma autoconsistente. Il test perciò sarà composto di una prima parte di cleaning o set up della porzione di base dati che sarà utilizzata e di una seconda parte composta dall'insieme dei casi di test di cui il test si compone. La parte di set up potrà essere realizzata in forma autonoma e comune per essere usata da più di un test.

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti in linea con quanto riportato nell'Appendice 1 al presente documento "Indicatori di qualità – ID 2415".

Eventuali variazioni sulle modalità di test rispetto a quanto sopra riportato dovranno essere concordate preventivamente con la Committente ed indicate nel Piano di qualità dell'obiettivo.

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

4.2 SERVIZI COMPLEMENTARI

I servizi complementari rappresentano i servizi che generalmente si associano ai Servizi Realizzativi di software.

Si include in questo gruppo il seguente servizio:

- Supporto Specialistico (specialisti di prodotto/tecnologia/piattaforma, analisti BPR, analisti di tematica, sicurezza Informatica, ecc.).

Per le caratteristiche ed i requisiti sul servizio sopra indicato trova applicazione quanto previsto al paragrafo 4.2.3 del Capitolato tecnico relativo al contratto CREG180027 (come eventualmente migliorato nell'ambito della relativa offerta tecnica).

4.3 GARANZIA

Ogni prodotto sw realizzato/modificato deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (es. accessibilità), ai requisiti non funzionali (es. sicurezza, usabilità, prestazioni, manutenibilità) nonché agli standard e linee guida della Committente e agli eventuali standard (documentali o relativi a processi interni) dell'Amministrazione che, se presenti, saranno consegnati al Fornitore all'avvio delle attività.

Ne discende che eventuali anomalie, difettosità residua non intercettata durante le fasi di test del Fornitore e di collaudo della Committente/Amministrazione, riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate durante l'intera fornitura devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Fornitore.



Pertanto, l'impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti nei tempi indicati nella documentazione di gara.

La garanzia si estende anche ad eventuali prodotti offerti dal Fornitore (offerte migliorative).

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

Per tutto il software rilasciato il Fornitore deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e più in generale usabilità. Pertanto, deve essere garantita, come parte integrante dei servizi realizzativi, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

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

La garanzia sul software sviluppato, attraverso il ricorso ai servizi realizzativi, coprirà tutta la durata contrattuale e pertanto eventuali malfunzionamenti saranno risolti dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo a carico della Committente/Amministrazione.

Per il software ad hoc, la garanzia e quindi la correzione dei malfunzionamenti viene innescata dai servizi di gestione del contratto CREG180027 attraverso lo strumento BIG (vedi l'Appendice 5 - Strumenti a supporto della fornitura del contratto CREG180027); nel dettaglio della segnalazione verranno fornite le informazioni necessarie alla riproduzione del malfunzionamento o dei danni causati alla basi dati nonché la categoria del malfunzionamento. In caso di indisponibilità del sistema BIG, i referenti della Committente, anche delegando i coordinatori di gestione, segnaleranno il malfunzionamento secondo le modalità di comunicazione stabilite dal piano di qualità.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione del collegamento TP, uso improprio delle funzioni, ecc.), comportano, da parte del Fornitore, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza. Analogamente per il software realizzato/modificato nel corso della fornitura, i malfunzionamenti dovranno essere risolti nell'ambito dei servizi realizzativi.

La categoria dei malfunzionamenti è assegnata dalla Committente ed è così definita:

- **Categoria 1:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni e tutte le problematiche di sicurezza applicativa;
- **Categoria 2:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input);
- **Categoria 3:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa ed i malfunzionamenti sono di tipo marginale;



- **Categoria 4:** sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati.

La garanzia opera con i seguenti livelli di servizio e tempistica seguente:

- fino al 31 maggio 2022, nel periodo di erogazione dei servizi, relativamente a tutto il sw collaudato (o forma equivalente) in tale periodo;
- per i 12 mesi successivi per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente) nel corso dei 12 mesi precedenti.

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

Si precisa che i tempi di eliminazione dei difetti/anomalie sul software in garanzia non potranno essere superiori ai tempi di ripristino dell'operatività previsti per il servizio di manutenzione in garanzia (come meglio specificato negli indicatori TROI e CSR, nell'Appendice 1 - Indicatori di qualità – ID2415”).

4.4 ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Tutte le spese e gli oneri del Fornitore, relativi alle attività propedeutiche all'erogazione dei servizi oggetto del presente documento, sono da intendersi ricomprese e compensate nel corrispettivo complessivo della fornitura, pertanto non deve essere previsto alcun onere aggiuntivo per la Committente/Amministrazione.

4.4.1 Pianificazione Iniziale

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

- Piano della Qualità Generale, che coincide con quello previsto nel Contratto CREG180027;
- Piano di Lavoro Generale, che coincide con quello previsto nel Contratto CREG180027.

4.4.2 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 capitolato e ai profili indicati nell'Appendice 1 - Profili Professionali” al Capitolato tecnico relativo al contratto CREG180027, nonché a quanto eventualmente riportato nell'ambito della relativa offerta tecnica.

A tal fine il Fornitore, nel Piano di Lavoro Generale, dovrà indicare le risorse professionali proposte per l'attivazione dei servizi della fornitura anche in funzione delle indicazioni della Committente.

Al Piano di Lavoro il Fornitore allegnerà 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.



Devono essere presentati almeno due CV per le seguenti figure:

- Capo Progetto;
- Referenti richiesti dalla Committente o proposti dal Fornitore.

Per l'accettazione del personale proposto, la Committente si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento, per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV. La risorsa dovrà essere disponibile al colloquio entro i tempi previsti dal presente Capitolato.

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

4.4.3 Attivazione Test Factory

La Test Factory del Fornitore dovrà essere operativa per i servizi in oggetto **secondo le modalità richieste nella documentazione ed offerte in offerta tecnica relativamente al contratto CREG180027.**

4.4.4 Attivazione di strumenti presentati in sede di offerta

Il Fornitore dovrà rendere disponibile all'avvio della fornitura **tutti gli strumenti presentati in sede di offerta tecnica del contratto CREG180027.**

4.5 REQUISITI ORGANIZZATIVI

Il **Responsabile Unico delle Attività Contrattuali**, cui la Committente farà riferimento per gli aspetti generali e interpellare per ogni problema riguardante la fornitura stessa, **coincide con il Responsabile Unico delle Attività Contrattuali del contratto CREG180027**, con le medesime mansioni e responsabilità previste dal capitolato tecnico relativo a tale Contratto ed eventualmente migliorate nella relativa offerta tecnica.

La figura di **Capo Progetto**, impiegata per le attività svolte in modalità progettuale, avrà le **medesime mansioni e responsabilità previste dal capitolato tecnico relativo al contratto CREG180027 ed eventualmente migliorate nella relativa offerta tecnica.**

Le figure dei **Referenti** **coincideranno con i Referenti del contratto CREG180027 con le medesime mansioni e responsabilità previste in tale contratto ed eventualmente migliorate nella relativa offerta tecnica.**

4.6 REQUISITI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA

I requisiti di qualità della Fornitura coincidono con quelli del contratto CREG180027 con le medesime attività previste e livelli di servizio adottati.



4.7 PIANO DI QUALITA'

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo sia applicando il Piano della Qualità **secondo modalità e livelli attualmente previsti nel contratto CREG180027**.

Il Piano della Qualità Generale **coincide con quello previsto nel contratto CREG180027**.

Il Piano della Qualità dell'Obiettivo sarà redatto **secondo le modalità ed i livelli previsti nel contratto CREG180027**.

4.8 INDICATORI

Per gli indicatori il Fornitore è tenuto agli stessi adempimenti indicati al **paragrafo 4.9 del capitolato tecnico del contratto CREG180027, come eventualmente migliorati nell'ambito della relativa offerta tecnica**.

4.9 ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito si riporta l'orario di lavoro previsto per i servizi della fornitura fornendo anche l'indicazione della reperibilità delle figure professionali coinvolte.

SERVIZIO	ORARIO	PERIODO	REPERIBILITA'
Tutti i servizi (relativamente alle attività che richiedono incontri con Committente/Amministrazione)	8:00 – 18:00	Giorni feriali (lun-ven)	Capo Progetto Responsabile di Area

Si precisa che:

- ogni applicazione / area applicativa potrà avere una copertura temporale differente da concordare con il diretto referente della Committente e, in ogni caso, il servizio dovrà essere attivo al più tardi alle ore 9:00;
- in caso sia presente un team di lavoro l'orario sarà garantito secondo una distribuzione delle presenze da concordare con la Committente nel piano di lavoro.

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

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

Reperibilità ed interventi on-site

Reperibilità ed interventi on-site saranno svolti con le **stesse modalità e livelli previsti nel contratto CREG180027**.



4.10 LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E POSTAZIONI LAVORO

Per il luogo di erogazione dei servizi e per le postazioni di lavoro il Fornitore è tenuto agli stessi adempimenti, relativamente ai servizi oggetto della presente fornitura, **indicati al paragrafo “LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E POSTAZIONI LAVORO” del capitolato tecnico del contratto CREG180027, come eventualmente migliorati nell’ambito della relativa offerta tecnica.**

5. METRICHE, GRUPPI DI LAVORO E DIMENSIONAMENTO

5.1 METRICHE E GRUPPI DI LAVORO

Per le metriche ed i gruppi di lavoro il Fornitore è tenuto agli **stessi adempimenti indicati al paragrafo 5.1 del capitolato tecnico del contratto CREG180027 (come eventualmente migliorati nell’ambito della relativa offerta tecnica)**, ad eccezione dei seguenti servizi che possono essere attivati nel corso della fornitura, per i quali vale quanto segue:

- **(PPS)** Personalizzazione e/o Parametrizzazione di pacchetti Software;
- **(APP)** Servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc - sviluppo applicazioni mobile, app, web services, piccoli sviluppi;
- **(SS)** Servizio di supporto specialistico;

	PPS	APP	SS
MODALITA'	Progettuale	Progettuale	Progettuale
REGOLAMENT. CONTRATTUALE	A corpo	A corpo	A corpo
METRICA PREVALENTE	Tariffa Media Ponderata	GP	GP
Capo Progetto	2%	3%	2%



	PPS	APP	SS
Analista Funzionale	18%	20%	40%
Analista Programmatore	10%	27%	
Programmatore	30%	30%	
Specialista di Tecnologia /Prodotto		5%	30%
Specialista di pacchetto	30%		
Tecnico di collaudo e integrazione sistemi	10%		
Specialista di Tematica			28%
Visual web designer		10%	
Grafico Web		5%	

5.2 DIMENSIONAMENTO

Per le modalità inerente il dimensionamento dei servizi il Fornitore è tenuto agli **stessi adempimenti indicati al paragrafo 5.2 del capitolato tecnico del contratto CREG180027 (come eventualmente migliorati nell'ambito della relativa offerta tecnica)**, ad eccezione dei dimensionamenti quantitativi dei servizi della presente fornitura che si riportano di seguito:



SERVIZIO/ATTIVITÀ	GG/PP
Sviluppo e MEV di Software Ad Hoc - APP	23.590
Personalizzazione e/o Parametrizzazione di pacchetti	20.000
Servizio di supporto specialistico	9.184

Inoltre, nell'ambito del presente contratto non sono previste trasferte.

6. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA

Per gli strumenti a supporto dell'operatività della fornitura **trova applicazione quanto previsto al paragrafo 6 del capitolato tecnico relativo al contratto CREG180027, nonché nell'offerta tecnica allegata a tale contratto.**

7. MODALITÀ DI EROGAZIONE

Per le modalità di erogazione **trova applicazione quanto previsto al paragrafo 7 e relativi sotto paragrafi del capitolato tecnico relativo al contratto CREG180027 (come eventualmente migliorato nell'ambito della relativa offerta tecnica), fatto salvo per i sotto paragrafi di seguito indicati specificatamente per la fornitura in oggetto.**

7.1 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE

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

7.1.1 Pianificazione

Per ogni servizio e per tutta la durata contrattuale dovranno essere predisposti e mantenuti costantemente aggiornati i seguenti Piani di Lavoro:

- Il piano di lavoro per le attività periodiche (per l'intera fornitura) che **coinciderà con il piano di lavoro per le attività periodiche del contratto CREG180027;**
- Il piano di lavoro per Obiettivo (per i servizi a carattere progettuale);
- Il piano di lavoro riepilogativo (per i servizi a carattere progettuale);
- Il piano di trasferimento del know-how (quando richiesto).



Per Piano di Lavoro Generale si intende il piano aggregato di tutti i piani sopra citati.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente il relativo Piano di Lavoro.

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

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

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

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

7.1.2 Trasferimento di Know-How

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

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

Nel caso in cui la Committente decidesse di usufruire dell’attività di trasferimento di know-how aprirà uno o più obiettivi di supporto specialistico; tali obiettivi saranno corredati da altrettanti piani di qualità di obiettivo oppure faranno riferimento ad un unico piano di qualità ad hoc. Il periodo di trasferimento del know-how a fine fornitura, qualora richiesto dal Committente, sarà di due mesi solari a partire dal momento della comunicazione di attivazione degli obiettivi ad esso correlati da parte della Committente.

Nel piano di lavoro di trasferimento di know-how verranno indicate le risorse professionali impegnate nelle singole attività. Tali risorse potranno appartenere a diversi servizi, al fine di garantire l’efficacia e l’efficienza del trasferimento di know-how. Eventuali inadempimenti, non conformità nello svolgimento delle attività comporteranno l’emissione di singoli rilievi sulla fornitura. Eventuali ritardi per ciascuna fase pianificata comporteranno l’emissione di penali secondo quanto previsto contrattualmente.

Il Fornitore, come pianificato o comunque su richiesta della Committente, dovrà essere affiancato dal personale indicato dalla Committente nell’operatività; la responsabilità dell’esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà ad essere in capo al Fornitore. Si precisa che



il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dalla Committente qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi.

Eventuale documentazione incompleta del sistema e/o mancata operatività di strumenti a supporto, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how: ciascun inadempimento comporterà l'emissione di un rilievo relativo alla qualità di Governo della Fornitura (RLFN – Rilievi sulla fornitura). Pertanto l'aggiornamento della documentazione di obiettivo, di applicazione e di area previsti dai cicli e dal piano di qualità sia generale sia di obiettivo, essendo prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura, dovrà essere effettuato dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Qualora i documenti consegnati nel corso del contratto, non rispettassero i requisiti richiesti, i documenti aggiornati, secondo gli standard contrattuali, dovranno essere consegnati prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

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

7.1.3 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato in Giorni Persona a corpo.

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

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

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

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

7.2 TRASFERTE

Non sono previsti rimborsi per trasferte.

7.3 VINCOLI TEMPORALI

7.3.1 Vincoli temporali sui prodotti della fornitura

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i vincoli temporali previsti per la consegna dei deliverable della fornitura, evidenziando i giorni entro cui devono essere consegnati i suddetti prodotti a partire da una determinata data (evento). Nelle note si riportano specificazioni della



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

PRODOTTI PREVISTI DAL CAPITOLATO TECNICO E RELATIVI APPENDICI			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note
Piano della qualità generale	Stipula contratto	Stessa tempistica prevista nel Contratto CREG180027	
	Modifica del contesto di riferimento - Richiesta di integrazione Committente	Stessa tempistica prevista nel Contratto CREG180027	I giorni indicati afferiscono mere integrazioni/modifiche connesse ad evoluzioni del contesto di riferimento. Eventuali modifiche dovute a mancata approvazione da parte della committente sono normate al paragrafo “Vincoli temporali per la riconsegna di prodotti” del Contratto CREG180027
Piano di Lavoro Generale	Stipula contratto	Stessa tempistica prevista nel Contratto CREG180027	
Piano di lavoro per le attività periodiche	Fine di ogni Trimestre	Stessa tempistica prevista nel Contratto CREG180027	
Piano trasferimento Know How	Richiesta Committente	Stessa tempistica prevista nel Contratto CREG180027	



PRODOTTI PREVISTI DAL CAPITOLATO TECNICO E RELATIVI APPENDICI			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note
Dichiarazione risorse certificate	Alla stipula Fine di ogni Trimestre	Stessa tempistica prevista nel Contratto CREG180027	
Operatività Test Factory del Fornitore e relativi prodotti di test management e di test automation	Avvio delle attività	Stessa tempistica prevista nel Contratto CREG180027	Si intende la Test Factory operativa secondo le modalità descritte nel Capitolato tecnico.
Installazione della Test Factory del Fornitore presso la sede della Committente/Amministrazione	Comunicazione committente	0 giorni	
Installazione test proceduralizzati /automatizzati	Avvio delle attività	0 giorni	
Alimentazione del repository di configuration e consegna script di compilazione	Avvio delle attività	0 giorni	
Strumenti ad hoc per la gestione del rischio	Stipula contratto	0 giorni	Si utilizzano gli stessi strumenti del Contratto CREG180027



PRODOTTI PREVISTI DAL CAPITOLATO TECNICO E RELATIVI APPENDICI			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note
Rapporto Indicatori di qualità della fornitura	Fine di ogni trimestre	Stessa tempistica prevista nel Contratto CREG180027	
Verbale degli incontri	Riunione	Stessa tempistica prevista nel Contratto CREG180027	Si intendono i verbali degli incontri fatti con la Committente/Amministrazione nell'ambito dei servizi della fornitura.
Documento per annullamento rilievo	Ricezione della nota di emissione	Stessa tempistica prevista nel Contratto CREG180027	Il documento dovrà contenere elementi oggettivi e chiare argomentazioni.

8. GOVERNO DELLE FORNITURE

Per il Governo delle Forniture trova applicazione quanto previsto al paragrafo 8 e relativi sotto paragrafi del capitolato tecnico relativo al contratto CREG180027 (come eventualmente migliorato nell'ambito della relativa offerta tecnica), fatto salvo per i sotto paragrafi di seguito indicati specificatamente per la fornitura in oggetto.

8.1 MONITORAGGIO

Trova applicazione quanto indicato al paragrafo 8.5 del Capitolato tecnico relativo al contratto CREG180027 (come eventualmente migliorato nell'ambito della relativa offerta tecnica), fatto salvo il fatto che la Committente si riserva di procedere al monitoraggio previsto dalla "Circolare n. 1 del 20 gennaio 2021 - Monitoraggio sull'esecuzione dei contratti".