

CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI
PER LA MANUTENZIONE, EVOLUZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI DI DATA WAREHOUSE E BUSINESS
INTELLIGENCE DEL MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE E DELLA CORTE DEI CONTI
ID 1973**



INDICE

1. PREMESSA	6
2. CONTESTO	8
2.1 DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE	8
3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	9
3.1 OGGETTO	9
3.2 DURATA	10
3.3 ADERENZA AL PIANO TRIENNALE	10
3.3.1 Requisiti del Piano Triennale	10
3.3.2 Recepimento degli adempimenti nell'arco della presente fornitura	12
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	15
4.1 SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC	15
4.1.1 Descrizione e requisiti	15
4.1.1.1 Test automatizzati	17
4.1.1.2 Test di sistema	17
4.1.1.3 Test di sicurezza	17
4.1.1.4 Test di carico prestazionale	18
4.1.1.5 Quality gate	18
4.1.2 Ulteriori specifiche del servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc solo per il Lotto 1	18
4.1.3 Compatibilità	18
4.1.4 Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati	19
4.1.5 Dimensioni del Servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc	19
4.1.6 Composizione dei Gruppi di Lavoro	20
4.2 GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI - ASSISTENZA BACK-END (ABE)	21
4.2.1 Descrizione e Requisiti del servizio	21
4.2.2 Dimensione del Servizio	22
4.2.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro	22
4.3 GESTIONE E SUPPORTO APPLICATIVI E BASI DATI – ASSISTENZA FRONT-END (AFE)	23
4.3.1 Descrizione e Requisiti del servizio	23
4.3.2 Dimensione del Servizio	25



4.3.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro	25
4.4	MANUTENZIONE CORRETTIVA	25
4.4.1	Descrizione e Requisiti del servizio	26
4.4.2	Dimensioni del Servizio	27
4.4.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro	28
4.5	MANUTENZIONE ADEGUATIVA	28
4.5.1	Descrizione e Requisiti del servizio	28
4.5.2	Dimensioni del Servizio	29
4.5.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro	29
4.6	SUPPORTO SPECIALISTICO	30
4.6.1	Descrizione e requisiti del servizio di Supporto Specialistico	30
4.6.2	Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico	33
4.6.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro	33
4.7	STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA	34
4.7.1	Premessa	34
4.7.2	Requisiti per la soluzione di Test.....	34
4.7.3	Soluzioni per il servizio di video conferenza	34
4.7.4	Configuration management	35
4.8	ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	36
4.8.1	Presa in carico e acquisizione know-how.....	36
4.8.2	Costituzione dei gruppi di lavoro	37
4.9	REQUISITI ORGANIZZATIVI	37
5.	MODALITÀ DI ESECUZIONE	41
5.1	Premessa	41
5.2	Modalità di Esecuzione dei Servizi e delle Attività.....	41
5.2.1	Modalità Progettuale	42
5.2.1.1	Servizi di Sviluppo e MEV di software ad hoc e di Manutenzione Adeguativa	44
5.2.1.2	Supporto Specialistico	44
5.2.2	Modalità Continuativa	44
5.2.2.1	Servizi di Gestione Applicativi e Basi dati Assistenza Back-end, Gestione e Supporto Applicativi e Basi dati Assistenza Front-end e Supporto Specialistico	44



5.2.2.2	Servizio di Manutenzione Correttiva.....	45
5.2.2.3	Orario di Servizio, Estensioni e Reperibilità	46
5.2.2.3.1	Orario di Servizio	46
5.2.2.3.2	Estensione orario di servizio.....	47
5.2.2.3.3	Reperibilità	47
5.2.3	Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro	49
6.	GESTIONE DELLA FORNITURA	52
6.1	GESTIONE DEGLI OBIETTIVI	52
6.1.1	Stima e Attivazione Obiettivi.....	52
6.1.2	Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi	52
6.1.2.1	Obiettivi Misurati in Punti Funzione.....	53
6.1.2.2	Obiettivi Misurati in Giorni Persona.....	54
6.1.3	Cancellazione Obiettivi.....	54
6.1.4	Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera	56
6.2	PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE.....	57
6.2.1	Piano di Lavoro.....	57
6.2.2	Stato Avanzamento Lavori	58
6.2.3	Consuntivazione.....	58
6.3	COMUNICAZIONI FORMALI	59
6.4	MODALITÀ DI CONSEGNA DEI PRODOTTI	59
6.4.1	Consegna dei prodotti software	59
6.4.2	Consegna di documentazione	60
6.4.3	Assenza di Virus.....	60
6.5	VINCOLI TEMPORALI SULLE CONSEGNE.....	60
6.5.1	Piani della Qualità	60
6.5.2	Piani di Lavoro	60
6.5.3	Prodotti di Fase	61
6.5.4	Rapporto indicatori di qualità di obiettivo, di area applicativa e di fornitura	61
6.5.5	Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo	62
6.5.6	Inventario Applicativo in Punti Funzione	62
6.6	ASSICURAZIONE QUALITÀ	63



6.7	TRASFERIMENTO DI KNOW HOW	63
6.8	GARANZIA.....	65
7.	DIREZIONE LAVORI	65
7.1	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI.....	65
7.1.1	Piani della Qualità	66
7.1.2	Piani di Lavoro	66
7.1.3	Prodotti di Fase	66
7.2	COLLAUDO TECNICO FUNZIONALE DEGLI OBIETTIVI REALIZZATIVI	66
7.3	VERIFICHE DI CONFORMITÀ	67
7.4	MONITORAGGIO	67
7.5	PROCESSO DI CONTROLLO	68
7.6	INDICATORI DI QUALITÀ.....	68
7.6.1	Revisione degli indicatori di qualità	68
7.6.2	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità	68
7.7	RILIEVI.....	69
7.8	INDICI DI PRESTAZIONE	69
7.9	CUSTOMER SATISFACTION.....	69



1. PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di definire i requisiti minimi della fornitura di servizi per l'evoluzione, la manutenzione, e la gestione dei sistemi di Data Warehouse e Business Intelligence del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei Conti.

Nell'ambito del presente documento i termini e le espressioni di seguito indicati devono essere interpretati secondo le seguenti definizioni:

- **Amministrazione:** il Ministero dell'Economia e delle Finanze, la Corte dei Conti, la Sogei.
- **BDAP:** Banca Dati delle Amministrazioni Pubbliche.
- **CdC:** Corte dei Conti.
- **Committente:** Sogei S.p.A.
- **Contratto:** l'atto, conforme allo schema di contratto, che verrà stipulato tra la Sogei e il Fornitore di ciascun Lotto.
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che indica l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovranno essere conformi i servizi erogati nell'ambito della fornitura.
- **DAG:** Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- **DM:** Data Mart.
- **DSS:** Decision Support System.
- **DT:** Dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- **DW:** Data Warehouse.
- **EDW:** Enterprise Data Warehouse.
- **Fornitore:** Società (o raggruppamento di Società) aggiudicataria di uno dei Lotti della presente fornitura.
- **Fornitura:** il complesso delle attività e dei servizi richiesti dalla Committente nel presente Capitolato.
- **FP:** Function Point è l'unità di misura utilizzata per esprimere la dimensione delle funzionalità fornite da un prodotto software (cfr metodologia IFPUG 4.3 ed eventuali successive).
- **GP:** Giorni Persona equivalenti è l'unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per eseguire un servizio o un progetto; il numero di ore lavorabili giornaliere è posto convenzionalmente pari a 8.
- **MEF:** Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- **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 a un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi indicate dal ciclo di vita applicato che richiedono la realizzazione di specifici prodotti.
- **PF:** Punto Funzione (cfr. definizione FP).
- **RGS:** Ragioneria Generale dello Stato del Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- **Sogei:** Sogei, Società Generale d'Informatica S.p.A.



In genere, ogni altro termine che potrebbe essere scritto in minuscolo, viene scritto in maiuscolo quando assume un ben preciso significato ai fini della comprensione del testo (es. “analisi”, per un’accezione qualsiasi presente in un dizionario della lingua italiana, “Analisi” ad indicare una ben precisa fase del ciclo di vita del software, specificatamente definita nel documento, e il cui significato è formalmente collegato alla presente fornitura).

Costituiscono parte integrante del Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- **Appendice 1** - Descrizione dei profili professionali;
- **Appendice 2** - Cicli di vita e contenuti dei prodotti;
- **Appendice 3** - Indicatori di qualità della fornitura;
- **Appendice 4** - Descrizione del contesto applicativo e tecnologico (per ciascun Lotto);
- **Appendice 5** - Strumenti a supporto della fornitura.

Alla stipula sarà resa disponibile la documentazione relativa a:

- **Ulteriori standard** quali ad esempio standard dei documenti, standard interni di programmazione, standard per la redazione dei piani di test, ecc.;
- **Strumenti Committente/Amministrazione a supporto dell’operatività.**

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico, e relative appendici, rappresentano i requisiti minimi della fornitura. Ciò implica che:

- il mancato rispetto in fase di gara comporterà l’esclusione del Concorrente dalla procedura di gara;
- Il non rispetto in fase di esecuzione è inadempimento che sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali.

Si precisa inoltre che, in assenza di espliciti riferimenti ad uno specifico Lotto, quanto stabilito nella documentazione di gara è valido per tutti i Lotti della fornitura.



2. CONTESTO

Il contesto relativo alla presente fornitura riguarda i sistemi in ambito Data Warehouse e Business Intelligence appartenenti al Sistema Informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei Conti.

2.1 DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE

Le principali **aree applicative**, oggetto della presente fornitura, sono:

1. DT;
2. RGS;
3. DAG;
4. CdC.

Per la descrizione delle aree, delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche, degli obiettivi di sviluppo e di manutenzione evolutiva nonché per le descrizioni dell'architettura e della configurazione degli ambienti di sviluppo, collaudo ed esercizio, delle infrastrutture e dei prodotti software si rimanda all'Appendice 4 di ciascun Lotto.

Nel dettaglio, nell'Appendice 4 sono riportate le seguenti informazioni:

- descrizione generale dell'area applicativa;
- descrizione delle diverse applicazioni in cui si articola l'area in oggetto e indicazione del numero di utenti. Si precisa che tale numero è da considerarsi orientativo e non è sommabile in quanto le diverse applicazioni possono avere come utenti sottoinsiemi diversamente composti del totale degli utenti dell'area;
- piattaforme software utilizzate dall'area e/o applicazione;
- descrizione degli obiettivi di evoluzione dell'area applicativa o delle singole applicazioni che ne fanno parte. Si precisa che tali obiettivi sono quelli attualmente previsti e che comunque potranno essere variati in corso di esecuzione del contratto a seconda delle esigenze dell'Amministrazione.



3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO

La presente fornitura riguarda l'erogazione di servizi per i sistemi in ambito Data Warehouse e Business Intelligence appartenenti ad aree applicative del Sistema Informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei Conti.

La fornitura è articolata nei seguenti cinque lotti:

- **Lotto 1:** dedicato alle iniziative relative alle componenti gestionali¹ del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei Conti.

Nell'ambito di tale lotto sono previsti i seguenti servizi:

- a) Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software ad hoc;
- b) Gestione Applicativi e Basi dati - Assistenza Back-end (ABe);
- c) Manutenzione Correttiva;
- d) Manutenzione Adeguativa;
- e) Supporto specialistico.

- **Lotto 2:** dedicato alle iniziative dell'area applicativa della Ragioneria Generale dello Stato (RGS) del Ministero dell'Economia e delle Finanze in ambiente Data Warehouse e Business Intelligence.

Nell'ambito di tale lotto sono previsti i seguenti servizi:

- a) Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software ad hoc;
- b) Gestione e Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front-end (AFe);
- c) Manutenzione Correttiva;
- d) Manutenzione Adeguativa.

- **Lotto 3:** dedicato alle iniziative dell'area applicativa del Dipartimento del Tesoro (DT) in ambiente Data Warehouse e Business Intelligence.

Nell'ambito di tale lotto sono previsti i seguenti servizi:

- a) Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software ad hoc;
- b) Gestione e Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front-end (AFe).

- **Lotto 4:** dedicato alle iniziative dell'area applicativa del Dipartimento dell'Amministrazione Generale (DAG) in ambiente Data Warehouse e Business Intelligence.

Nell'ambito di tale lotto sono previsti i seguenti servizi:

- a) Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software ad hoc;
- b) Gestione e Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front-end (AFe);
- c) Manutenzione Correttiva.

¹ La tipologia gestionale è riferita ad attività svolte su applicazioni e componenti di servizio trasversali nell'ambito Data Warehouse e Business Intelligence.



- **Lotto 5:** dedicato alle iniziative dell'area applicativa della Corte dei Conti in ambiente Data Warehouse e Business Intelligence.

Nell'ambito di tale lotto sono previsti i seguenti servizi:

- a) Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software ad hoc;
- b) Gestione e Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front-end (AFé);
- c) Manutenzione Correttiva;
- d) Manutenzione Adeguativa.

Si precisa che le citazioni al Laboratorio di Certificazione RGS sono da intendersi riferite ad attività o supporti richiesti solo nell'ambito del Lotto 2, per la Ragioneria Generale dello Stato. La Committente si riserva comunque di richiedere, senza oneri aggiuntivi, al Fornitore di estendere tali attività anche ad altre aree applicative.

3.2 DURATA

Per tutti i Lotti la durata contrattuale è di 60 (sessanta) mesi a decorrere dalla "Data di inizio attività" (data di decorrenza), così suddivisa:

- **periodo di erogazione nei primi 48 (quarantotto) mesi**, in cui il Fornitore dovrà garantire l'erogazione di tutti i servizi della fornitura;
- **periodo di garanzia negli ultimi 12 (dodici) mesi**, in cui viene erogato unicamente il servizio di manutenzione correttiva in garanzia sul software rilasciato e/o modificato/sviluppato a partire dal 36esimo mese di durata contrattuale.

La "Data di inizio attività" della fornitura corrisponde alla data di chiusura positiva del periodo iniziale di presa in carico dei servizi e/o affiancamento al Fornitore uscente, come meglio specificato al par. 4.8.

3.3 ADERENZA AL PIANO TRIENNALE

3.3.1 Requisiti del Piano Triennale

Dal 2017 il **Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2017- 2019** vincola tutte le Pubbliche Amministrazioni al rispetto dell'indirizzo strategico ed operativo per la trasformazione digitale. L'Agenzia per l'Italia Digitale guida le Amministrazioni nella fase di adeguamento alle indicazioni contenute nel piano e successive versioni ed aggiornamenti, attraverso un'azione di coordinamento e monitoraggio.

L'attuazione del Piano triennale prevede un percorso graduale di coinvolgimento delle Pubbliche Amministrazioni:

- il 2017 è l'anno della costruzione attraverso il consolidamento della strategia di trasformazione digitale e il completamento del percorso di condivisione con le Pubbliche Amministrazioni;



- il 2018 è l'anno del consolidamento del Piano che sarà gestito anche attraverso strumenti on-line che consentiranno alle Pubbliche Amministrazioni di fornire i propri dati con semplicità. Essi permetteranno di gestire i piani triennali delle Amministrazioni in modo dinamico;
- il 2019 è l'anno di completamento delle azioni del primo ciclo triennale del processo, che potrà pertanto essere ulteriormente affinato per il successivo triennio.

Il Piano Triennale per l'informatica nella PA 2017-2019 descrive il Modello strategico di evoluzione del sistema informativo della Pubblica Amministrazione ovvero le azioni di medio/lungo termine necessarie per un uso corretto, mirato e consapevole delle tecnologie digitali. In particolare tale modello è articolato nelle seguenti «macro-aree»:

- **Strumenti per la generazione e diffusione dei servizi digitali:** comprende l'insieme delle regole, delle linee guida e dei kit di sviluppo per la progettazione di interfacce, servizi e contenuti, che migliorino e rendano coerente l'esperienza del cittadino e delle imprese;
- **Ecosistemi verticali:** rappresentano i settori o le aree di policy in cui si svolge l'azione da parte delle Pubbliche Amministrazioni e raggruppano i soggetti interessati che interagiscono per il raggiungimento di obiettivi comuni attraverso la condivisione delle esigenze, delle competenze e delle modalità operative;
- **Modello di interoperabilità:** definisce le linee guida che tutte le Pubbliche Amministrazioni dovranno adottare al fine di garantire l'interoperabilità dei propri sistemi con quelli di altri soggetti e l'implementazione complessiva del Sistema informativo della PA, favorendo la condivisione trasparente di dati, informazioni, piattaforme e servizi;
- **Infrastrutture immateriali:** sono volte ad incentivare la centralizzazione e la razionalizzazione dei sistemi per la gestione dei processi e dei dati, riducendo la frammentazione degli interventi e comprendono le Piattaforme Abilitanti ovvero le piattaforme condivise a livello nazionale dalle PA (quali ad esempio il servizio di pagamenti, ANPR), e i Dati delle PA, ovvero le basi di dati di interesse nazionale (quale ad esempio la BDAP), gli open data e i vocabolari controllati (modelli e metadati per la piena valorizzazione del patrimonio informativo);
- **Infrastrutture fisiche:** perseguono l'obiettivo di aumentare la sicurezza, ridurre il costo delle infrastrutture tecnologiche e migliorare la qualità dei servizi software della Pubblica Amministrazione, attraverso la razionalizzazione dei data center e l'adozione sistematica del paradigma cloud;
- **Sicurezza:** comprende le attività necessarie per garantire la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni proprie del Sistema informativo della Pubblica Amministrazione. Il Piano Triennale prevede verifiche della corretta implementazione e della conformità agli standard delle funzionalità di sicurezza delle componenti di sistema o di servizio delle P.A.;
- **Data Analytics Framework:** è finalizzato all'integrazione e diffusione dei dati pubblici di interesse con l'obiettivo di rendere più semplice e meno onerosa l'interoperabilità dei dati pubblici, la distribuzione e standardizzazione dei dati aperti (open data) e di permettere lo



studio (dal semplice data retrieval a tecniche di machine learning) dei fenomeni sottostanti ai dati pubblici.

I servizi oggetto di fornitura sono quindi parte integrante del modello strategico di evoluzione digitale adottato dalle Amministrazioni.

3.3.2 Recepimento degli adempimenti nell'arco della presente fornitura

Sogei, il MEF e la CdC nel corso della fornitura si riservano la facoltà di modificare/integrare/dettagliare gli obiettivi di sviluppo previsti nel perimetro della fornitura di ciascuna area applicativa (descritti nell'Appendice 4 di ciascun Lotto), al fine di garantire l'aderenza con quanto previsto dalle macroaree del Piano Triennale, con particolare riferimento a:

- **Strumenti per la generazione e diffusione dei servizi digitali:** Negli ultimi anni AgID ha condotto diverse azioni volte alla semplificazione dello sviluppo e dell'utilizzo dei servizi digitali e ha emanato le "Linee guida di design per i servizi e i siti della Pubblica Amministrazione", al fine di definire delle regole comuni per la progettazione di interfacce, servizi e contenuti, di migliorare l'esperienza del cittadino nella fruizione dei servizi e di contribuire alla riduzione della spesa della PA per la progettazione e realizzazione di nuovi prodotti. Inoltre, a partire da novembre 2015, il sito design.italia.it raccoglie indicazioni per il design e l'implementazione dei servizi della PA.

La Committente e l'Amministrazione si riservano la facoltà di richiedere al Fornitore l'utilizzo degli strumenti che saranno resi disponibili in tale ambito, quali ad esempio:

- il repository del codice sorgente nel quale confluiranno le componenti open source utili alle PA e alla community;
 - il catalogo delle API, con relativa documentazione, ambienti di test e sandbox;
 - documentazione tecnica;
 - strumenti per la gestione di progetto;
 - strumenti di service design.
- **Modello di interoperabilità:** Attualmente il riferimento tecnico per l'interoperabilità fra le Pubbliche Amministrazioni è rappresentato dalle linee guida transitorie, pubblicate dal CNIPA (oggi AgID) nell'ottobre 2005, che delineano il quadro tecnico-implementativo del Sistema pubblico di cooperazione (SPC Coop). La definizione del nuovo Modello di interoperabilità è in fase di consolidamento presso AgID e verrà definito con apposite linee guida. Gli standard tecnologici rispecchieranno le best practice nell'ambito dell'interoperabilità dei sistemi informativi e/o saranno aderenti a standard consolidati, anche in ambito EU.

Si precisa quindi che l'erogazione dei servizi da parte del Fornitore nell'ambito del presente affidamento dovrà essere conforme a quanto previsto dall'attuale modello di interoperabilità e che la Committente e l'Amministrazione si riservano la facoltà di richiedere nel corso del contratto l'adesione agli standard tecnologici e ai profili di interoperabilità del nuovo Modello di



interoperabilità che consentirà di definire ed esporre Application Programming Interface (API) conformi.

- **Infrastrutture immateriali:** Al fine di poter valorizzare il patrimonio dei dati raccolti e gestiti dalle PA è necessario attuare un nuovo paradigma in cui il dato deve essere inteso come bene comune, condiviso gratuitamente tra Pubbliche Amministrazioni per scopi istituzionali e, salvo casi documentati e propriamente motivati, utilizzabile dalla società civile. Nell'ambito del Piano Triennale l'implementazione di tale paradigma è articolata in specifiche linee di azione appartenenti alle seguenti aree:
 - *Piattaforme abilitanti* che offrono funzionalità fondamentali, trasversali e riusabili nei singoli progetti, sollevando le Amministrazioni dalla necessità di dover acquistare e/o realizzare funzionalità comuni a più sistemi software, semplificando la progettazione, riducendo i tempi e i costi di realizzazione di nuovi servizi e garantendo maggiore sicurezza informatica. La Committente e l'Amministrazione si riservano la facoltà di modificare/integrare gli obiettivi di sviluppo previsti nell'ambito della fornitura con interventi volti ad aderire alle piattaforme abilitanti che sono/saranno rese disponibili.
 - *Dati delle PA* che includono le *basi di dati di interesse nazionale*, ovvero basi di dati affidabili, omogenee per tipologia e contenuto che costituiscono l'ossatura del patrimonio informativo pubblico e risultano rilevanti per lo svolgimento delle funzioni istituzionali delle Pubbliche amministrazioni e per fini di analisi, *gli open data*, ovvero "dati di tipo aperto" liberamente usabili, riutilizzabili e ridistribuibili, da parte di chiunque e per qualunque scopo, anche commerciale, purché non siano soggetti a particolari restrizioni (ad es.: segreto di stato, segreto statistico, vincoli di protezione dei dati personali definite dal Garante della privacy) e *vocabolari controllati e modelli dei dati*, ovvero codici e nomenclature ricorrenti in maniera standardizzata e normalizzata (vocabolari controllati) e concettualizzazione nell'ambito di un dato dominio (ontologia o modello dei dati condiviso). Rispetto alle linee di azione previste in tale ambito, ove applicabile, è richiesto al Fornitore l'utilizzo delle basi dati disponibili sul sito di AgID nelle modalità indicate da AgID e, al tempo stesso, il rispetto delle Linee guida per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e il corretto popolamento del catalogo nazionale dei dati. Potranno inoltre essere previste attività volte all'adeguamento e alla normalizzazione dei dati.
- **Data Analytics Framework:** Il *Data & Analytics Framework* (DAF) ha l'obiettivo di sviluppare e semplificare l'interoperabilità dei dati pubblici tra PA, standardizzare e promuovere la diffusione degli *open data*, ottimizzare i processi di analisi dati e generazione di conoscenza. Il DAF sarà strutturato in conformità con quanto definito nel CAD e nel Modello di interoperabilità, nelle Infrastrutture immateriali e in coerenza con le esigenze relative alle funzioni di monitoraggio del Piano.

Il DAF si basa su una Piattaforma big data, composta da: un *data lake*, un insieme di *data engine* e strumenti per la comunicazione dei dati, e sulla costituzione di un Big Data Team della PA (BDT-PA), che ha il compito di gestire attivamente la fase di sviluppo concettuale e



implementativo dell'infrastruttura e progetta e definisce le modalità realizzative e di uso della Piattaforma big data della PA.

Nei prossimi mesi, il BDT-PA rilascerà il Piano di sviluppo del DAF che prevedrà un *roll-out* incrementale in base agli accordi con le PA che il Team digitale sta implementando. Sulla base di tale Piano, la Committente e l'Amministrazione si riservano la facoltà di richiedere al Fornitore attività di adeguamento ed evoluzione finalizzate ad aderire al DAF.

- **Sicurezza:** AgID definisce i profili di sicurezza per gli elementi costituenti la Mappa del Modello strategico, con riferimento al Framework Nazionale per la Cyber Security e agli standard internazionali come ISO/IEC 27000 e COBIT e si assume che tutte le Amministrazioni seguano gli standard medesimi. Nel settembre 2016 AgID ha pubblicato il documento delle Misure minime per la sicurezza ICT delle Pubbliche Amministrazioni che fornisce indicazioni puntuali su come raggiungere livelli di sicurezza prefissati a partire da quello minimo, obbligatorio per tutti. Esso è parte integrante del più ampio disegno delle Regole Tecniche per la sicurezza informatica della Pubblica Amministrazione.

Inoltre presso AgID è operativo il CERT-PA che struttura e monitora i piani di sicurezza delle Pubbliche Amministrazioni e offre servizi di analisi e indirizzo, finalizzati a supportare la definizione dei processi di gestione della sicurezza, lo sviluppo di metodologie, il disegno di processi e di metriche valutative per il governo della sicurezza.

In tale ambito si richiede che l'erogazione dei servizi oggetto del presente affidamento avvenga nel rispetto delle linee guida e delle misure previste nell'ambito dei documenti e degli standard sopracitati.



4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Di seguito si riporta la descrizione dei servizi richiesti nell'ambito della fornitura. Si precisa che, in assenza di espliciti riferimenti ad uno specifico Lotto, quanto stabilito nei capitoli seguenti è valido per tutti i Lotti della fornitura.

4.1 SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC

4.1.1 Descrizione e requisiti

Il servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva (MEV) di Software ad hoc comprende:

- a) lo sviluppo ed evoluzione di software specifico per l'Amministrazione (SW ad hoc), di tipo gestionale e conoscitivo (ivi inclusi cruscotti e soluzioni di Business Intelligence). Nella fattispecie sono inclusi nel presente servizio:
 - la realizzazione di nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi, che risolvono esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate;
 - il rifacimento di sistemi informativi o applicazioni, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste, previa valutazione che non sia conveniente attuare una manutenzione evolutiva del software già esistente (cfr. punto immediatamente successivo);
- b) la manutenzione evolutiva di software comprendente interventi volti alla modifica o integrazione delle funzionalità di un sistema esistente al fine di soddisfare nuove esigenze utente;
- c) la parametrizzazione e personalizzazione di soluzioni basate su software/soluzioni commerciali e/o personalizzazione e riuso di software esistente che consistono principalmente in attività volte all'adeguamento, customizzazione e integrazione di software già disponibile in base agli obiettivi richiesti dall'Amministrazione.

Gli interventi di sviluppo e manutenzione evolutiva di software rilasciano prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo, misurata in Punti Funzione (PF) e chiamata anche baseline del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di applicazioni/funzioni obsolete ed eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate.

Il Fornitore è tenuto ad inserire tutte le informazioni relative al conteggio in PF sul sistema INFAP, messo a disposizione dalla Committente e descritto nell'Appendice 5, e a mantenere aggiornata la baseline per tutta la durata della Fornitura. Tali informazioni saranno verificate e approvate da Sogei.

Gli interventi di sviluppo e di manutenzione evolutiva sono suddivisi in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare, come descritto nell'Appendice 2. A tal proposito si precisa che la Committente si riserva la facoltà di eseguire autonomamente la fase di Analisi del ciclo di vita completo per le applicazioni di tipo Gestionale e Object Oriented e la fase di Definizione del ciclo di sviluppo completo per le applicazioni di tipo Conoscitivo, quindi di attivare l'obiettivo dalla fase immediatamente successiva².

² Cfr. par.6.1.3



Il servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc dovrà assicurare al Capo progetto della Committente ed alle strutture di ausilio (Laboratorio di Certificazione RGS, Servizio di Assistenza Front-End. ecc), il supporto all'avviamento in collaudo e in esercizio del software realizzato, nonché all'esecuzione dei test proceduralizzati. Dovranno essere, dunque, ricomprese nel servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc almeno le ulteriori attività elencate di seguito:

- verifica, in fase di analisi dei singoli interventi di sviluppo, delle possibilità di riuso del software;
 - supporto nella predisposizione dell'ambiente di collaudo e di testing proceduralizzato, ovvero nella definizione dei parametri di sistema, nell'installazione e configurazione dell'applicazione sviluppata, nella parametrizzazione dei prodotti software utilizzati, caricamento degli script di test, etc.;
 - supporto alle attività di realizzazione di collaudo e testing proceduralizzato:
 - risoluzione tempestiva dei malfunzionamenti riscontrati in fase di verifica o di collaudo;
 - presenza on site delle necessarie figure professionali³ (es. Specialista di prodotto/tecnologia), su chiamata, entro 1 giorno lavorativo;
 - training on the job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
 - altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo richieste dalla Committente per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio;
-
- supporto alle strutture preposte della Committente o a terzi indicati dalla Committente alle attività di passaggio in esercizio e alla consegna in gestione:
 - ausilio nella predisposizione dell'ambiente di esercizio (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base), che potrà essere richiesto anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
 - illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame;
 - passaggio di conoscenza funzionale e tecnico verso Sogei e l'Amministrazione.
 - training on the job per gli utenti nonché gli addetti del servizio di Assistenza Front-end (AFé) o al servizio di Assistenza Back-end (ABé) impattati dall'intervento durante i primi giorni di avviamento in esercizio;
 - supporto tecnico volto ad assicurare:
 - assistenza alla risoluzione di eventuali problemi sistemistici che dovessero insorgere in fase di collaudo e di passaggio in esercizio;
 - acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture definite nell'ambito dei interventi progettuali e/o attività di interfaccia con i tecnici designati dalla Committente per concordare aspetti tecnici specifici.

Si sottolinea inoltre che l'attività di test è parte integrante del Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software.

³ Tali figure saranno indicate dalla Committente e concordate propedeuticamente all'avvio delle attività di test



Il Fornitore è tenuto a progettare almeno un caso di test per ciascun requisito, funzionale o non funzionale, e tutti i casi di test dovranno essere eseguiti con esito positivo nell'ambiente di riferimento della Committente. Si precisa che il codice e la documentazione relativa ai test progettati ed effettuati costituisce parte integrante della fornitura ed è pertanto oggetto di consegna.

Di seguito sono descritte le tipologie di test che dovranno essere previste dal Fornitore per la verifica della rispondenza del prodotto software oggetto di realizzazione ai requisiti hardware e software, funzionali e non funzionali.

Si precisa inoltre che al termine della fase di collaudo dovrà essere prevista l'attività di certificazione sulle postazioni standard dell'area applicativa di riferimento, come meglio specificato nel successivo paragrafo 4.1.3.

4.1.1.1 Test automatizzati

All'attivazione dell'Obiettivo, sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto, la Committente potrà richiedere che una parte dei test siano automatizzati al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e per creare su ciascuna area applicativa un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio Manutenzione Correttiva).

In via indicativa si ritiene che potranno essere automatizzati da un minimo del 10% ad un massimo del 15% dei casi di test dell'obiettivo.

Nei suddetti casi il codice di test (casi di test, script, set up dati di prova ecc.) dovrà essere consegnato per essere catalogato e riusato nell'ambito delle attività di manutenzione e/o di certificazione.

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.

Si precisa che il codice di test e collaudo deve essere realizzato in forma auto-consistente. 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.

4.1.1.2 Test di sistema

Tali test devono essere progettati, eseguiti e documentati dal Fornitore conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati dalla Committente, e con caratteristiche di auto consistenza, quindi oggettivi, ripetibili nell'ambiente della Committente, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e da chi li esegue.

4.1.1.3 Test di sicurezza

Nell'ambito dei test di sicurezza, il codice prodotto, dovrà essere soggetto a test che ne certifichino almeno la compatibilità alla Top Ten OWASP. Al termine della fase di realizzazione dovrà essere consegnato il report attestante la non violazione delle prescrizioni contenute nella suddetta Top Ten. Contenuti e modalità di presentazione del Report saranno concordate nella fase di Definizione dell'Obiettivo.



4.1.1.4 Test di carico prestazionale

Anche i test di carico e prestazionali dovranno essere oggetto di consegna per essere rieseguiti negli ambienti della Committente. In particolare tali test dovranno fare riferimento al numero massimo degli utenti totali e contemporanei, tempi medi di risposta, carico, rottura, ecc. .

Per questi test il Fornitore potrà utilizzare prodotti propri ma dovrà garantire, concordando con la Committente i tempi e i modi, la portabilità dei piani e degli script di test con i prodotti adottati dalla Committente.

4.1.1.5 Quality gate

Si richiede che prima delle attività di collaudo il Fornitore effettui un quality gate per verificare che la qualità del software prodotto e dei dati risponda alle caratteristiche minime di qualità definite dal sistema di metriche e indicatori condivisi con la Committente nella fase di presa in carico (cfr. par 4.8.1).

4.1.2 Ulteriori specifiche del servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc solo per il Lotto 1

Nell'ambito del servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc del Lotto 1 rientrano quei progetti trasversali aventi come obiettivo primario quello di realizzare dei sistemi software indirizzati alle strutture organizzative e produttive delle varie aree applicative per la gestione di aspetti operativi o metodologici di interesse comune all'intero impianto del sistema di DW e BI.

Tali sistemi software, che potranno essere realizzati con modalità tipicamente gestionali o anche con tecnologie Object Oriented, dovranno essere volti ad automatizzare, velocizzare e ottimizzare la gestione sia del ciclo progettuale che del processo operativo dei sistemi, in esercizio o di prevista realizzazione, delle aree applicative coinvolte.

Si precisa quindi che non rientrano nell'ambito del Lotto 1 gli obiettivi di sviluppo per la creazione di sistemi conoscitivi specifici che troveranno invece la loro realizzazione nell'ambito delle forniture dei Lotti 2 , 3 , 4 e 5.

4.1.3 Compatibilità

Le applicazioni sviluppate nell'ambito dei vari Lotti devono essere installabili e certificabili sulle "postazioni standard" di ciascuna area applicativa messe a disposizione dei Fornitori, ossia personal computer su piattaforma Windows la cui configurazione è controllata e upgradata per renderlo sempre aggiornato alle ultime release di mercato. L'attività di certificazione, che deve essere espressamente prevista nel Piano di Lavoro dell'obiettivo, sarà svolta dal Fornitore al termine della fase di collaudo. Il software realizzato dovrà essere compatibile con la release degli ambienti di collaudo/esercizio attivi al momento in cui il software verrà utilizzato. Ciò comporta la verifica, nella fase di attivazione dell'obiettivo, degli effettivi release e dell'eventuale piano di evoluzione degli ambienti. Nel caso di modifiche impreviste in corso d'opera dei prodotti in uso, si concorderà l'eventuale impegno per l'adeguamento dei prodotti già realizzati.



4.1.4 Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati

Il servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc dovrà esser erogato in conformità alle normative e agli standard di seguito elencati:

- **Piano triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019** e successive versioni ed aggiornamenti, con particolare riferimento alle macroaree descritte al paragrafo 3.3.2;
- **Codice dell'Amministrazione Digitale;**
- **Requisiti di accessibilità da parte dei soggetti disabili** stabiliti dal Decreto ministeriale dell'8 luglio 2005 e smi;
- **standard internazionali** relativi alla realizzazione di prodotti e servizi web:
 - ISO 9241-210:2010 - Ergonomics of human-system interaction - Human-centred design for interactive systems;
 - ISO/IEC 25010:2011 - Systems and software engineering - Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) - System and software quality models;
 - ISO/IEC 25012:2014 - Software engineering - Software product Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) - Data quality model;
 - ISO/IEC 25021:2012 - Systems and software engineering - Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) - Quality measure elements;
 - ISO/IEC 25022:2016 - Systems and software engineering - Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) - Measurement of quality in use;
 - ISO/IEC 25023:2016 - Systems and software engineering - Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) - Measurement of system and software product quality;
 - ISO/IEC 25024:2015 - Systems and software engineering - Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) - Measurement of data quality;
 - ISO 20282-2:2013: Usability of consumer products and products for public use;
- **standard della/e area/e applicativa/e di riferimento** che saranno condivisi a valle della stipula e che potranno essere soggetti a modifiche, a discrezione della Committente, nel corso del contratto.

Si sottolinea inoltre che tutte le componenti applicative che verranno realizzate e che riguardano l'interazione con i Sistemi Informativi di altre Amministrazioni dovranno rispettare gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività per la cooperazione applicativa e che dovrà essere garantita la portabilità su altre piattaforme rispetto a quella di sviluppo al fine di favorire il riuso del software sviluppato.

4.1.5 Dimensioni del Servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc

Il servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software è dimensionato in un massimale di Punti Funzione (PF), quale somma delle dimensioni in punti funzione dei singoli Obiettivi, ed in Giorni



Persona (GP), quale somma delle giornate di impegno stimate per i singoli Obiettivi elencati nell'Appendice 4 di ciascun Lotto.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in PF e GP previsto per il servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc suddiviso per Lotto stimati sulla base dell'esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data.

Si riportano i seguenti massimali:

Servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc (PF)						
Lotto	Classe di progetto	Amministrazione	PF in riuso	PF ADD	PF CHG	PF DEL
Lotto 1	Gestionale	MEF	12.200	23.700	12.700	2.700
		CdC	900	1.800	1.000	200
Lotto 2	Conoscitivo	RGS	49.600	96.800	52.100	11.000
Lotto 3	Conoscitivo	DT	-	9.600	5.200	1.100
Lotto 4	Conoscitivo	DAG	4.400	8.600	4.600	1.000
Lotto 5	Conoscitivo	CdC	14.700	28.600	15.400	3.200

Tabella 1 - Dimensioni del servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc in PF

Servizio di MEV di Software (GP)			
Lotto	Classe di progetto	Amministrazione	GP
Lotto 1	Gestionale	MEF	4.200
		CdC	0

Tabella 2 - Dimensioni del servizio di MEV di Software in GP

Si precisa che i valori dei PF ADD/CHG sono stati stimati al netto della percentuale di riuso media attesa sugli sviluppi stimata al 25%, ad eccezione del Lotto 3 per il quale tale percentuale risulta invece trascurabile in quanto i sistemi sono da sviluppare ex novo.

Inoltre tali valori rappresentano un'ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potranno subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso il valore indicato può rappresentare un vincolo per la Committente/Amministrazione.

La ripartizione dei massimali dei PF (ADD/CHG/DEL), all'interno di ciascun Lotto, non è vincolante e, pertanto, nel corso della durata contrattuale, sarà possibile una diversa ripartizione dei massimali nell'ambito di uno stesso lotto, sempre nel rispetto del massimale economico globale.

4.1.6 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Nelle tabelle seguenti si riportano i team mix richiesti per l'erogazione del servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software relativi alla **classe di progetto gestionale**, previsti per il Lotto 1, e



quelli relativi alla **classe di progetto conoscitivo**, previsti per i Lotti 2, 3, 4 e 5, determinati sulla base dell'esperienza della Committente. Si precisa che, sulla base delle esperienze pregresse, la produttività media rilevata per sviluppi in ambito gestionale è pari a **1,725 PF / Giorno persona** mentre la produttività media rilevata per sviluppi in ambito conoscitivo è pari a **2,1 PF/Giorno persona**.

Classe di progetto Gestionale	
Figura professionale	% utilizzo
Capo progetto	5%
Analista Funzionale	27%
Analista Programmatore	30%
Programmatore	24%
Specialista di Prodotto/Tecnologia	5%
DBA	9%

Tabella 3 - Team mix per progetti in ambito Gestionale

Classe di progetto Conoscitivo	
Figura professionale	% utilizzo
Capo progetto	5%
Analista Funzionale	25%
Analista Programmatore	23%
Specialista di Prodotto/Tecnologia	9%
Progettista Data Warehouse	24%
DBA	14%

Tabella 4 - Team mix per progetti in ambito Conoscitivo

Si precisa che per il presente servizio i team mix sopra indicati non risultano vincolanti e pertanto il Fornitore potrà organizzare e costituire i team di lavoro nelle modalità che ritiene più idonee al fine di assicurare l'erogazione del servizio secondo i livelli di qualità attesi.

4.2 GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI - ASSISTENZA BACK-END (ABE)

Il servizio, richiesto solo nell'ambito del Lotto 1, comprende le attività di governo, gestione e supporto per garantire l'operatività dei sistemi software di Back-End⁴ oggetto dei lotti 2, 3, 4 e 5.

4.2.1 Descrizione e Requisiti del servizio

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano le principali attività ricomprese in questo servizio:

- gestione operativa dei caricamenti dei dati: controlli sull'esito delle operazioni di caricamento ed eventuali azioni di recupero, controlli di qualità del dato, pubblicazione dei dati;

⁴ Una applicazione o sistema back-end è un programma con il quale l'utente interagisce indirettamente, in generale attraverso l'utilizzo di una applicazione front-end, ma che sono essenziali al funzionamento del sistema. In questo caso, nell'ambito del presente servizio si fa riferimento alle attività di gestione e assistenza relative ai sistemi trasversali che rientrano nel perimetro del Lotto 1.



- monitoraggio e ottimizzazione delle prestazioni: monitoring delle applicazioni, dei batch e dei singoli job, attività di tuning per il miglioramento delle performance;
- partecipazione alle attività di collaudo e passaggio in esercizio: partecipazione ai collaudi, verifica delle corrette modalità di produzione dei componenti da rilasciare in esercizio;
- sincronizzazione delle applicazioni: rispetto della sequenza dei flussi da eseguire, controllo del grado di parallelismo, allineamento tra ambienti (esercizio, collaudo, sviluppo e manutenzione), revisione della documentazione (Manuale di Gestione), riorganizzazione delle basi dati e dei processi di caricamento;
- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni e dei flussi informativi: verifica e controllo delle elaborazioni al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa e del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o esposti negli elaborati del/i sistema/i;
- pianificazione ed esecuzione di procedure: definizione del piano delle attività di carattere periodico (aperture, pulizie..) e realizzazione delle stesse;
- modifiche tecniche: modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- operazioni di ripristino: backup e ripristino di basi dati;
- gestione della configurazione: verifica ed aggiornamento della configurazione di competenza di ciascuna area applicativa.

Inoltre, a fronte di eventi "negativi", quali ad esempio: caricamento non andato a buon fine o non terminato, metriche di qualità al di sotto della soglia, elaborazione qualità non andata a buon fine, le risorse deputate all'erogazione del servizio dovranno svolgere le seguenti attività:

- 1) comunicazione del problema al Capo Progetto di competenza;
- 2) analisi del/i problema/i di primo livello;
- 3) apertura di una richiesta di intervento di manutenzione correttiva.

4.2.2 Dimensione del Servizio

Il servizio è dimensionato in un massimale di giorni persona stimato in base alle necessità delle singole aree. Questo servizio è previsto solo per il Lotto 1 e ne sono beneficiarie tutte le aree applicative.

Il massimale del servizio per tutta la durata contrattuale è pari a **36.200 GP**.

4.2.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Il piano di impiego delle risorse richiesto al Fornitore per l'erogazione del servizio di Gestione Applicativi e Basi dati – Assistenza Back-end (Abe), è riportato nella tabella che segue:



Gestione Applicativi e Basi dati – Assistenza Back-end (Abe)	
Figura professionale	% utilizzo
Analista Funzionale	10%
Analista Programmatore	15%
Progettista Data Warehouse	5%
Database Administrator	35%
System Integrator	35%

Tabella 5 - Team mix per Servizio Gestione/Supporto Applicativi e Basi dati – Abe

Si precisa che la Committente si riserva la facoltà di modificare il team mix sopra indicato in funzione delle peculiarità di specifiche attività richieste nell'ambito del servizio e concordare con il Fornitore il nuovo team mix.

4.3 GESTIONE E SUPPORTO APPLICATIVI E BASI DATI – ASSISTENZA FRONT-END (AFE)

Il servizio, previsto per i Lotti 2, 3, 4 e 5, comprende le attività di governo, gestione e supporto per garantire l'operatività dei sistemi software di Front-End⁵ dell'area applicativa del Lotto di riferimento. I servizi sono svolti all'interno di gruppi di lavoro misti Committente - Fornitore. La Committente nel periodo di presa in carico comunicherà al Fornitore il nominativo e i riferimenti della persona responsabile del servizio nei confronti dell'Amministrazione. In taluni casi, potrebbe essere richiesto al Fornitore di nominare, nell'ambito del gruppo di lavoro presentato, un referente che si relazioni direttamente con la Committente e/o l'Amministrazione e che abbia anche una funzione di coordinamento del suddetto gruppo.

4.3.1 Descrizione e Requisiti del servizio

Il servizio comprende, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività di seguito elencate:

- Gestione delle funzionalità in esercizio:
 - risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente (Help Desk I e II livello);
 - intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di Manutenzione Correttiva e verifica dell'esito dell'intervento effettuato;
 - validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del/i sistema/i;
 - verifica e aggiornamento di eventuale documentazione di area che descrive le modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di Afe in collaborazione con i gruppi di sviluppo;
 - gestione della configurazione di competenza di ciascuna area.
- Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:

⁵ Una applicazione o un sistema front end è un programma con il quale l'utente interagisce direttamente. In questo caso, nell'ambito del presente servizio si fa riferimento alle attività di gestione e assistenza relative ai sistemi verticali che rientrano nel perimetro dei Lotti 2, 3, 4 e 5.



- schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
 - partecipazione alle attività di collaudo delle nuove funzionalità al fine di acquisire l'opportuna competenza necessaria per una efficace gestione delle applicazioni/funzioni;
 - verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
 - supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio e di quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
 - gestione della nuova configurazione.
- Assistenza tecnico/funzionale agli utenti durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni mediante affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle nuove funzionalità.
 - Supporto applicativo agli utenti:
 - assistenza per l'uso appropriato delle funzionalità secondo le modalità previste nei manuali d'uso e supporto per il corretto utilizzo del prodotto software di Front-end a disposizione;
 - preparazione documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal piano di qualità, generale o di obiettivo, al fine di facilitare l'addestramento dell'utente finale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni etc);
 - supporto e predisposizione ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc).
 - Affiancamento per il trasferimento di know how necessario al corretto svolgimento del servizio:
 - "training on the job" a terzi individuati della Committente, finalizzato a trasmettere il know-how funzionale, applicativo e sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. Questa attività potrà essere svolta, a richiesta della Committente, in qualsiasi momento della fornitura.
 - Prodotti/servizio: realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, spesso a carattere di urgenza, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipici esempi possono essere: la realizzazione di prospetti informativi, l'aggiornamento di indici di performance e relativa modifica delle funzionalità di eventuali cruscotti, la creazione estemporanea di particolari viste per facilitare le attività di analisi multidimensionale.

Le risorse del Fornitore preposte al servizio dovranno avere e mantenere una ottima preparazione sia funzionale sia tecnica sulle applicazioni dell'area e lavorare in sinergia con i restanti team degli altri servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso.

Sulla base dei dati storici, si stima che il tempo massimo di identificazione della natura ed indirizzamento verso la struttura competente della problematica segnalata dall'utente, chiamato tempo di prima diagnosi, non sia superiore a 3 ore lavorative e tale livello di servizio deve essere mantenuto durante tutta la fornitura.



4.3.2 Dimensione del Servizio

Il servizio è dimensionato in un massimale di giorni persona stimato in base alle necessità delle singole aree.

I massimali del servizio, quale sommatoria delle esigenze delle aree applicative per tutta la durata contrattuale, sono:

Gestione e Supporto Applicativi e Basi dati – Assistenza Front-end (Afe)		
Lotto	Amministrazione	GP
Lotto 2	RGS	31.700
Lotto 3	DT	4.200
Lotto 4	DAG	4.400
Lotto 5	CdC	6.400

Tabella 6 - Dimensioni del Servizio di Gestione e Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Afe

I valori sopra indicati sono valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata. Al mutare delle esigenze, e perciò delle risorse impegnate, il piano potrà essere rivisto e aggiornato nella dimensione dei servizi, come regolato da contratto, nel limite del massimale di GP prestabilito nell'ambito dello stesso contratto.

4.3.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Il piano di impiego delle risorse richiesto al Fornitore per l'erogazione del servizio di Gestione e Supporto Applicativi e Basi dati – Assistenza Front-end (Afe) è riportato nella tabella che segue:

Gestione e Supporto Applicativi e Basi dati – Assistenza Front-end (Afe)	
Figura professionale	% utilizzo
Analista Funzionale	30%
Analista Programmatore	40%
Specialista di prodotto/Tecnologia	15%
Progettista Data Warehouse	15%

Tabella 7 - Team mix per Servizio Gestione e Supporto Applicativi e Basi dati – Afe

Si precisa che la Committente si riserva la facoltà di modificare il team mix sopra indicato in funzione delle peculiarità di specifiche attività richieste nell'ambito del servizio e concordare con il Fornitore il nuovo team mix.

4.4 MANUTENZIONE CORRETTIVA

Il servizio di Manutenzione Correttiva comprende le attività volte ad assicurare il corretto funzionamento delle applicazioni mediante la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia



sulle interfacce utente che sulle basi dati che sulla documentazione, dei malfunzionamenti del software in esercizio.

4.4.1 Descrizione e Requisiti del servizio

Il servizio di Manutenzione Correttiva è normalmente innescato da una segnalazione di impedimento all'esecuzione di un'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente. Per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende un malfunzionamento vero e proprio dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzionamento hanno causato alla base dati (es. anomalie in un programma batch che corrompono la base dati).

I malfunzionamenti imputabili a *difetti* presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati durante il ciclo di sviluppo o in collaudo, sono risolti nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva con la correzione del codice sorgente. Si precisa che per "*difetto*" si intende un errore presente nel software, latente finché non rilevato. Le unità che si considerano come singoli difetti, ai fini della rilevazione degli indicatori di qualità, sono l'elemento funzione e l'elemento dato che, all'atto della risoluzione del malfunzionamento, sono inseriti dal Fornitore nell'apposito strumento di tracciatura, Remedy, nella sezione "Dettaglio esecuzione".

La tempestività di ripristino delle applicazioni a fronte di un malfunzionamento è misurata rispetto a valori calcolati in funzione sia della classe di rischio dell'applicazione che della categoria di malfunzionamento (si rimanda all'Appendice 3 per ulteriori dettagli).

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 non risulta possibile la fruizione del servizio o delle specifiche funzionalità in modalità alternative tramite altri strumenti;
- 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 i malfunzionamenti sono di tipo marginale e lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa;
- categoria 4: sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti documentali di fase, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati.

La Manutenzione Correttiva, di norma, non comporta la modifica della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

Sono inoltre parte integrante del servizio di Manutenzione Correttiva le seguenti attività:

- partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know-how necessario al corretto svolgimento del servizio;



- supporto di natura specialistica tecnica e di prodotto per la risoluzione di malfunzionamenti.

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 di rete, uso improprio delle funzioni, ecc.), comportano, da parte del servizio di Manutenzione Correttiva, comunque il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

Nel caso di software in garanzia da parte di un precedente Fornitore, il servizio di manutenzione correttiva consiste nell'affidare a tale Fornitore la correzione, il test, l'assistenza al collaudo e l'installazione in ambiente di esercizio nonché l'allineamento della documentazione relativa.

Si precisa che il servizio di Manutenzione Correttiva è previsto nell'ambito dei Lotti 1, 2, 4 e 5 e include la rimozione della difettosità residua su tutto il software modificato o sviluppato nel corso dei primi 48 mesi della fornitura, come descritto nel paragrafo 3.2.

4.4.2 Dimensioni del Servizio

Il servizio di Manutenzione Correttiva è dimensionato rispettivamente in un massimale di Punti Funzione (PF) affidati per anno al servizio di Manutenzione Correttiva determinato sulla base della dimensione del parco applicativo non soggetto a garanzia.

Ai fini della determinazione dell'offerta economica per il servizio di Manutenzione Correttiva, la stima del numero complessivo dei punti funzione, basata sulla consistenza prevista ad inizio fornitura della baseline, è data dalla sommatoria dei punti funzione affidabili per ciascun anno contrattuale (escluso l'anno di manutenzione correttiva in garanzia) e risulta essere:

Manutenzione Correttiva		
Lotto	Amministrazione	PF
Lotto 1	MEF	54.000
	CdC	0
Lotto 2	RGS	720.000
Lotto 4	DAG	48.000
Lotto 5	CdC	408.300

Tabella 8 - Dimensione del servizio di Manutenzione Correttiva

La Baseline è calcolata al netto del software in garanzia nel primo anno contrattuale, poiché in carico al Fornitore uscente. E' in ogni caso utile sottolineare che tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore nell'ambito di ciascun lotto, dovrà considerarsi "in garanzia" e quindi non dovrà essere conteggiato nel canone di manutenzione correttiva per tutta la durata contrattuale.

A tal scopo si precisa che per l'uscita dalla garanzia l'unità minima considerata è il processo elementare (inteso nell'accezione IFPUG), pertanto, ad es. la modifica anche di un solo processo elementare contenuto in una funzione in garanzia del "fornitore uscente" comporterà il passaggio di tutta la funzione nella garanzia del sw sviluppato o modificato del "fornitore attuale".

Si precisa che i valori sopra riportati sono da intendersi meramente indicativi e stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso e pianificate sulle applicazioni oggetto del servizio di Manutenzione Correttiva.



Il conteggio dei punti funzione affidati in manutenzione correttiva sarà effettuato dal Fornitore ad inizio fornitura utilizzando lo standard IFPUG 4.3 lì dove non già presente o su richiesta della Committente. Per l'archiviazione e la gestione di tali informazioni il Fornitore dovrà utilizzare lo strumento INFAP, messo a disposizione dalla Committente e descritto nell'Appendice 5.

Il numero derivante dal predetto conteggio potrà subire, nel corso della fornitura, variazioni sia in aumento sia in diminuzione che daranno luogo al conseguente adeguamento del canone.

Con cadenza semestrale, o a seguito di una esplicita richiesta della Committente, il Fornitore dovrà ricalcolare il numero di Punti Funzione affidati in manutenzione correttiva. Da tale riconteggio scaturirà l'adeguamento del canone di correttiva che avrà efficacia a partire dal mese successivo all'avvenuta rilevazione (cfr. par. 5.2.2.2).

4.4.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Il piano di impiego delle risorse richiesto al Fornitore per l'erogazione del servizio di **manutenzione correttiva**, è riportato nella seguente tabella:

Manutenzione Correttiva		
Figura professionale	% utilizzo Lotto 1	% utilizzo Lotto 2, 4 e 5
Capo Progetto	5%	5%
Analista Funzionale	14%	27%
Analista Programmatore	24%	25%
Programmatore	37%	0%
Specialista di Prodotto/Tecnologia	5%	14%
Specialista di Prodotto/Tecnologia senior	5%	9%
Progettista DW	5%	10%
Data Base Administrator	5%	10%

Tabella 9 - Team mix per il Servizio di Manutenzione Correttiva

4.5 MANUTENZIONE ADEGUATIVA

Il servizio di Manutenzione Adeguativa comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e al cambiamento di requisiti non funzionali.

4.5.1 Descrizione e Requisiti del servizio

Il servizio di Manutenzione Adeguativa comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;



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

Si precisa che il servizio di Manutenzione Adeguativa è previsto soltanto nell'ambito dei Lotti 1, 2 e 5.

La Manutenzione Adeguativa è suddivisa in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto" di sviluppo software, la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di vita dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto nell'Appendice 2.

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

Si sottolinea che l'attività di test è parte integrante del servizio di manutenzione adeguativa. E' richiesto che ciascun requisito sia verificato mediante almeno un caso di test.

4.5.2 Dimensioni del Servizio

Il servizio di Manutenzione Adeguativa è dimensionato rispettivamente in un massimale in giorni persona (GP), quale somma delle dimensioni in GP dei singoli Obiettivi di Manutenzione Adeguativa.

Il servizio di Manutenzione Adeguativa è stimato nei seguenti massimali per ciascun Lotto e per tutta la durata contrattuale:

Manutenzione Adeguativa		
Lotto	Amministrazione	GP
Lotto 1	MEF	6.800
	CdC	0
Lotto 2	RGS	2.800
Lotto 5	CdC	2.000

Tabella 10 - Dimensioni del servizio di Manutenzione Adeguativa

I volumi sono stimati in funzione delle caratteristiche applicative delle singole aree e delle esigenze di adeguamento previste.

4.5.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Il piano di impiego delle risorse richiesto al Fornitore per l'erogazione del servizio di **manutenzione adeguativa**, è riportato nella seguente tabella:

Manutenzione Adeguativa		
Figura professionale	% utilizzo Lotto 1	% utilizzo Lotto 2 e 5
Capo Progetto	5%	5%
Analista Funzionale	14%	27%



Manutenzione Adeguativa		
Figura professionale	% utilizzo Lotto 1	% utilizzo Lotto 2 e 5
Analista Programmatore	24%	25%
Programmatore	37%	0%
Specialista di Prodotto/Tecnologia	5%	14%
Specialista di Prodotto/Tecnologia senior	5%	9%
Progettista DW	5%	10%
Data Base Administrator	5%	10%

Tabella 11 - Team mix per il Servizio di Manutenzione Adeguativa

Si precisa che la Committente si riserva la facoltà di modificare il team mix sopra indicato in funzione delle peculiarità di specifiche attività richieste nell'ambito del servizio.

4.6 SUPPORTO SPECIALISTICO

4.6.1 Descrizione e requisiti del servizio di Supporto Specialistico

Il Servizio di Supporto Specialistico è previsto solo per il Lotto 1. Esso comprende sia attività di supporto per il governo, la verifica e il controllo alle attività progettuali dei Lotti 2, 3, 4 e 5, in termini di rispetto degli standard della Committente e di aderenza alle eventuali best practices di progettazione, sia attività operative complementari agli altri servizi oggetto di fornitura nell'ambito del Lotto 1.

A titolo indicativo e non esaustivo, di seguito vengono elencate le principali attività comprese nel servizio:

- supporto per il governo, la verifica e il controllo alle attività progettuali dei Lotti 2, 3, 4 e 5:
 - verifica e controllo dei documenti di fase e dell'elenco dei prodotti attesi a fine realizzazione, sia documentali (documentazione componenti, manualistica, etc.) sia oggetti software, e della relativa consegna nei modi e nelle sedi previste;
 - verifica dei piani di test consegnati dai fornitori dello sviluppo dei Lotti 2, 3, 4 e 5;
 - esecuzione dei casi di test presenti nel piano di test consegnato dal Fornitore dello sviluppo dei Lotti 2, 3, 4 e 5 e tracciatura dell'esito di tali test. In tutti i casi in cui viene riscontrata la presenza di anomalie, il Fornitore dovrà utilizzare gli strumenti di supporto specifici per la tracciatura e la risoluzione delle stesse (cfr. Appendice 5);
 - progettazione ed esecuzione di casi di test non presenti nel piano di test consegnato dai fornitori dei Lotti 2, 3, 4 e 5 e tracciatura dell'esito di tali test. In tutti i casi in cui viene riscontrata la presenza di anomalie, il Fornitore dovrà utilizzare gli strumenti di supporto specifici per la tracciatura e la risoluzione delle stesse (cfr. Appendice 5);
 - supporto al personale della Committente nella redazione del documento Rapporto di Collaudo, in cui verranno evidenziati tutti gli esiti dei casi di test effettuati;



- verifica di parametri tecnici specifici per i quali, nei documenti di analisi, è stato concordato e previsto uno specifico valore soglia, rilevabile oggettivamente e indipendentemente dall'utilizzo funzionale (in genere si tratterà dei parametri di qualità, inclusi i prestazionali, descritti nel Piano di qualità generale o specifico);
- supporto alla verifica svolta dall'utente finale sul sistema consegnato, al fine di validarne le soluzioni rispetto alle proprie esigenze espresse;
- supporto all'analisi della domanda:
 - supporto tecnico e operativo nella predisposizione di documenti tecnici quali ad esempio: relazioni tecniche per studi di fattibilità, documenti di architettura, individuazione dei requisiti di sistema, stima dei costi e dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
 - esecuzione di sperimentazioni;
 - analisi dei processi e individuazione di nuove esigenze o opportunità di business;
 - analisi e interpretazione dei dati;
- supporto in ambito User eXperience (UX)
 - realizzazione di User Research e progettazione di servizi web orientati alla User Experience;
 - identificazione dei requisiti dei servizi web coerenti con i principi dell'usabilità dei principali standard di riferimento (ISO/IEC 9126, ISO 9241, ISO 13407);
 - progettazione di servizi web mediante tecniche esclusive del mondo digitale (ad esempio l'atomic design) al fine di garantire lo sviluppo di soluzioni responsive;
 - realizzazione di wireframe, mockup e prototipi anche tramite l'utilizzo di processi e tecniche innovative (quale ad esempio il design sprint nel caso di sviluppo di un prototipo);
- supporto nella predisposizione di prototipi o documenti inerenti al perimetro della fornitura
 - sviluppo di prototipi, di tipo "usa e getta" e predisposizione o aggiornamento di documentazione, presentazioni, pubblicazioni, brochure, bozzetti grafici e template relativi al perimetro della fornitura anche se non direttamente collegati a specifici interventi di sviluppo;
- progettazione e erogazione di interventi formativi su tematiche inerenti le metodologie adottate.

L'elenco non può essere considerato esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare la manutenzione e la gestione dei sistemi informativi dell'Amministrazione.

Il team preposto a tale servizio dovrà essere strutturato coerentemente alla suddivisione per aree applicative. Inoltre dovrà essere previsto un team di Referenti Metodologici che avrà l'obiettivo di essere di ausilio al processo di produzione del DW recependo, integrando ed omogeneizzando le problematiche proprie di un Data Warehouse (es: metodologia, DSS, ETL, metadati, qualità dati...).



Ciascun Referente dovrà fornire la propria esperienza, sullo specifico ambito di competenza, a supporto sia del processo di produzione iterativo che del governo e del presidio del DW, interagendo con i Capi Progetto della Committente, con i vari gruppi di lavoro coinvolti dalle diverse iterazioni e con i Fornitori degli altri Lotti.

Oltre a tali attività di carattere progettuale ed organizzativo, il Referente ha il compito di divulgare all'interno dei progetti di DW e BI realizzati nell'ambito dei vari Lotti, attraverso riunioni, presentazioni e documenti di best practices, il proprio tema di competenza in modo da rendere tutti consapevoli delle criticità e delle soluzioni proposte, e che queste ultime vengano assolte con un omogeneo livello qualitativo. Il Referente è inoltre responsabile di verificare l'omogeneità e l'allineamento delle soluzioni identificate e sviluppate all'interno dei DW MEF e CdC.

In particolare il team dei Referenti metodologici prevede figure professionali qualificate nei seguenti ambiti:

- *Modello concettuale ER e modello concettuale multidimensionale*: a supporto del governo del DW e degli altri progetti di BI e a garanzia della correttezza, completezza e collegamento fra i modelli concettuali delle subject area e degli EDW (modelli ER, Entity-Relationship) e i modelli concettuali dei Data Mart e degli altri progetti assimilabili (Dimensional Fact Model - DFM);
- *Metadati*: a garanzia della completezza, della correttezza e del governo delle informazioni "guida" del DW e degli altri progetti di BI;
- *Qualità dati*: per l'attività di pubblicazione dell'informazione propria di ciascun Data Mart del DW e di tutte le aree dei progetti di BI, attraverso il controllo dei livelli di qualità prefissati e la gestione delle eventuali segnalazioni di non conformità; all'interno di ciascuna iterazione progettuale, il Referente metodologico è responsabile della raccolta, della definizione e del monitoraggio delle best practices da adottare per la corretta applicazione della tecnologia di analisi della qualità dati;
- *Processi e Strumenti DW e BI*: il Referente metodologico è responsabile della metodologia di processo e degli standard documentali (linee guida progettuali) selezionati per la corretta conduzione dell'intero ciclo di vita di ciascuna iterazione del DW e della BI; è altresì il riferimento per le attività di gestione degli interventi di adeguamento evidenziati per il DW e la BI dovuti all'introduzione di nuove tecnologie o di cambiamenti dell'environment;
- *Riservatezza dati*: nel governo del DW e della BI, il Referente metodologico supporta la redazione dell'albo delle strutture amministrative proprietarie del dato.
- *Front End*: il Referente metodologico è responsabile delle funzionalità di analisi proprie dei processi decisionali identificati come requisito utente e implementati attraverso reportistica predefinita o estemporanea o tramite cruscotti e rappresentazione sintetiche di dati utilizzando una iterazione del DW o di ogni progetto di BI; più precisamente è la guida nelle scelte metodologiche, tecnologiche, progettuali ed applicative da adottare per il soddisfacimento dei suddetti requisiti;
- *Back End*: il Referente metodologico è responsabile del processo di alimentazione proprio di ciascuna iterazione del DW e dei progetti di BI, ovvero delle problematiche inerenti le metodologie,



gli ambienti, i processi e le tecnologie delle procedure di estrazione, trasformazione e caricamento (ETL) dei dati dell'EDW, dei DM e delle componenti BI;

- **Modelli dati:** il Referente metodologico è responsabile dei modelli logici e fisici propri del DW e di ogni altro progetti BI, in termini di disegno, di scelte progettuali, gestione degli schemi dati e configurazione degli ambienti, assicurando la coerenza delle diverse basi dati per il DW (Staging Area, EDW, Data Mart) e per tutti gli altri progetti di BI.

Tutti i Referenti provvedono alla definizione di metodologie, alla stesura di best practice e propongono standard che, a valle dell'approvazione di Sogei, sono condivisi con i Fornitori degli altri Lotti.

Nell'ambito delle varie aree funzionali i ruoli e le competenze del team dei Referenti potrebbero essere distribuiti in modo diverso rispetto a quanto sopra descritto, in funzione della specifica organizzazione che verrà adottata nell'area.

4.6.2 Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico

Il servizio di Supporto Specialistico è dimensionato in un massimale di giorni persona stimato in base alle necessità delle singole aree applicative per tutta la durata contrattuale.

Il totale dei GP stimato per le attività di Supporto Specialistico è di **33.900 GP**.

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata. Al mutare delle esigenze, e perciò delle risorse impiegate, in quantità e qualità, il piano potrà essere rivisto ed aggiornato, come regolato a contratto, nel limite del massimale di GP prestabilito.

4.6.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Il piano di impiego delle risorse richiesto al Fornitore per l'erogazione del servizio di **supporto specialistico**, è riportato nella seguente tabella:

Attività di supporto specialistico	
Figura Professionale	% Utilizzo
Specialista di Prodotto/Tecnologia	8%
Progettista DW	8%
Database Administrator	10%
Business Intelligence Expert	20%
Business Intelligence Specialist	25%
Data Scientist	4%
Visual Web Designer	9%
Grafico Web	7%
User Experience Designer - Senior	3%
User Experience Designer	6%

Tabella 12- Team mix Servizio di Supporto Specialistico



Si precisa che la Committente si riserva la facoltà di modificare il team mix sopra indicato in funzione delle peculiarità di specifiche attività richieste nell'ambito del servizio e concordare con il Fornitore il nuovo mix.

4.7 STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA

4.7.1 Premessa

Di seguito vengono descritti i requisiti minimi delle soluzioni richieste a supporto dell'operatività della fornitura. Si precisa che, dove non espressamente diversamente indicato, il termine massimo per la consegna di tali soluzioni è pari a **90 giorni solari** dalla data stipula del contratto e che eventuali eccezioni dovranno essere concordate con la Committente.

Tale termine si applica anche a tutte le migliorie/soluzioni/sistemi offerti dal Fornitore nella Relazione Tecnica e potrà essere oggetto di miglioramento.

4.7.2 Requisiti per la soluzione di Test

È richiesto al Fornitore l'utilizzo di uno o più strumenti idonei alla progettazione, realizzazione, esecuzione e gestione delle tipologie di test descritte al paragrafo 4.1.1.

Si precisa che dovrà essere sempre garantita la portabilità e la ripetibilità dei test negli ambienti della Committente.

4.7.3 Soluzioni per il servizio di video conferenza

Le attività relative ai servizi di Sviluppo e MEV di Software ad hoc, Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva, secondo quanto indicato in questo Capitolato saranno normalmente svolte nelle sedi del Fornitore, salvo diversa indicazione della struttura Committente che indicherà la sede dove espletare i suddetti servizi.

Allo scopo di facilitare la comunicazione tra i Capi Progetto della Committente e i Responsabili di Progetto del Fornitore, il Fornitore di ciascun Lotto è tenuto a fornire una soluzione di videoconferenza (Monitor e/o TV 37 pollici, Webcam, etc. e relativo hardware e software) tra le sedi della Committente /Amministrazione e le sedi del Fornitore (almeno 1 postazione della Committente per ciascuna area applicativa).

La soluzione proposta, dovrà utilizzare il protocollo HTTP o HTTPS avvalendosi delle porte di connessione standard del protocollo TCP/IP. Inoltre i sistemi offerti dovranno essere raggiunti da internet così come previsto dalle politiche di sicurezza della Committente.

La realizzazione e il mantenimento delle soluzioni sopra citate si dovranno intendere ricompresi nel corrispettivo globale della fornitura così come le licenze e quant'altro necessario (PC, videocamera, video-proiettore, etc) al loro funzionamento e dovranno essere in numero sufficiente affinché i responsabili di progetto della Committente di ciascuna area ne siano forniti.

Al termine del contratto le apparecchiature su indicate ed il relativo hardware/software dovranno rimanere di proprietà della Committente.



4.7.4 Configuration management

La Committente implementa e gestisce per i propri Clienti servizi informatici basati sia su prodotti di mercato che su soluzioni personalizzate.

La Committente si è dotata nel tempo di soluzioni per la gestione della configurazione del software prodotto che si integrano solo con parte dei prodotti, strumenti e linguaggi di programmazione utilizzati per l'implementazione dei servizi che eroga.

I Fornitori di ciascun Lotto si impegnano ad utilizzare e ad adeguare il loro modo di lavorare in modo da essere compatibili con i processi, le procedure, le prassi e i eventuali sistemi software che la Committente metterà loro a disposizione per la gestione della configurazione del software prodotto, le cui caratteristiche sono descritte nell'Appendice 5.

Per quanto concerne l'esigenza di configuration management delle componenti software attualmente non gestite o gestibili attraverso i sistemi di cui la Committente è dotata, che riguardano principalmente le componenti SAP-BO, IBM Data Stage e le web application, il Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 renderà disponibile alla Committente, entro il termine massimo descritto in premessa, una specifica soluzione progettuale.

La soluzione prospettata può non richiedere lo sviluppo di ulteriore software ma essere ad esempio una soluzione operativa di utilizzo coordinato delle tecnologie e prodotti già esistenti per la gestione della configurazione o in ambito DW nella struttura della Committente.

La soluzione proposta, per essere considerata completa, dovrà essere integrata con gli altri strumenti di supporto alla gestione della Committente, la cui documentazione sarà resa disponibile all'atto della stipula come già indicato in premessa.

Nel caso in cui venga scelto di implementare un nuovo sistema, l'accesso allo strumento di Configuration Management dovrà essere via Web, prevedere diversi livelli autorizzativi, e dovrà rispettare i criteri definiti dalla normativa relativa all'accessibilità. Nell'ipotesi in cui la proposta si basi su una soluzione che debba essere sviluppata o personalizzata, il sistema che ne deriva dovrà essere basato su un prodotto open source e, al momento della conclusione del contratto, dovrà rimanere di proprietà della Committente (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione).

Nella progettazione della soluzione dovranno essere tenute nel debito conto anche le problematiche legate all'accesso dall'esterno delle sedi della Committente e delle Amministrazioni per cui la Committente opera.

La predetta soluzione - che sarà implementata, mantenuta ed evoluta senza oneri aggiuntivi per la Committente, da parte del Fornitore del Lotto 1 - verrà messa a disposizione per tutta la durata del contratto, oltre che della Committente, anche dei Fornitori dei Lotti 2, 3, 4 e 5, che dovranno quindi adeguare il loro modo di lavorare in modo da essere compatibili con i processi, le procedure, le prassi e gli eventuali sistemi software.

L'utilizzo delle soluzioni di configuration management messe a disposizione della Committente da parte dei Fornitori è tassativo e verrà monitorato tramite report di utilizzo; pertanto il mancato impiego verrà sanzionato emettendo rilievi relativi alla fornitura a carico del Lotto inadempiente.



4.8 ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

4.8.1 Presa in carico e acquisizione know-how

A partire dalla data di stipula del contratto, il Fornitore potrà usufruire di un periodo di addestramento della durata massima di 60 giorni solari, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione condotta dal Fornitore uscente.

Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente. Il Fornitore dovrà in ogni caso essere in grado di prendere in carico i servizi anche in assenza di affiancamento con il Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con la Committente. La Committente garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia della Committente 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.

Nel periodo di presa in carico il Fornitore dovrà:

- predisporre e consegnare, con le modalità e nei tempi indicati al successivo paragrafo, i seguenti documenti:
 - Piano di Lavoro Generale, entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto. Tale Piano dovrà contenere anche il Piano di Subentro in cui il Fornitore dovrà riportare la pianificazione di dettaglio delle attività di presa in carico;
 - Piano di lavoro obiettivo per le attività legate alle eventuali soluzioni e migliorie offerte in sede di gara, entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.;
 - Piano della Qualità Generale, entro 20 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.
- definire i gruppi di lavoro deputati all'erogazione dei servizi, in termini di profili professionali, certificazioni e percentuali di impiego;
- predisporre le postazioni di lavoro e attivare gli strumenti necessari per il personale in reperibilità;
- formalizzare e condividere con la Committente le procedure operative per l'erogazione dei servizi;
- predisporre e sottoporre ad approvazione della Committente un modello per la rilevazione della Customer Satisfaction (cfr. par. 7.9);
- formalizzare e condividere con la Committente il processo, le modalità operative e il sistema di indicatori e metriche per la valutazione della qualità del software e la determinazione del debito tecnico con riferimento agli standard ISO indicati al par. 4.1.4;
- effettuare un assessment sulle caratteristiche di qualità del software, formalizzando e condividendo con la Committente le modalità, i parametri di qualità oggetto di assessment, il



perimetro oggetto di rilevazione del debito tecnico; a valle dell'assessment il Fornitore predisporrà una relazione di sintesi nella quale evidenzierà i risultati dell'assessment, con particolare riferimento al debito tecnico, fornirà una analisi dei rischi collegati e dei relativi impatti, predisponendo un piano per il miglioramento complessivo del livello di qualità del software del parco applicativo. I contenuti oggetto dell'assessment del debito tecnico saranno concordati con la Committente e potranno riguardare la rilevazione e la mappatura di parti di codice di difficile manutenzione/modifica/lettura, la rilevazione e la mappatura della stabilità e delle performance del software affidato ed ulteriori aspetti di interesse della Committente/dell'Amministrazione;

- predisporre, senza oneri aggiuntivi, un "Catalogo dei componenti riusabili", che sarà poi alimentato costantemente nell'arco della durata contrattuale con le componenti che di volta in volta saranno realizzate "in modalità riuso".

Al termine della fase di presa in carico dei servizi e/o affiancamento al Fornitore, previa verifica da parte della Committente del completamento di tutte le attività sopra indicate, verrà redatto e sottoscritto dalla Committente un verbale in cui è formalizzata la "Data di inizio attività".

4.8.2 Costituzione dei gruppi di lavoro

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia in fase di esecuzione, rispondono ai requisiti minimi espressi nell'Appendice 1 del presente Capitolato.

A tal fine il Fornitore, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone alla Committente i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, redatti secondo il modello europeo.

Deve essere presentato almeno un CV per ciascuna figura professionale richiesta nell'ambito fornitura. 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.

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

4.9 REQUISITI ORGANIZZATIVI

Il Fornitore dovrà indicare, per ciascun Lotto, il Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC), per l'intera fornitura, cui la Committente farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa e, per ciascuna area applicativa, il Coordinatore di area.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali, coadiuvato dai Coordinatori di area, dovrà riferire alla Committente sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- predisposizioni e variazioni del Piano di lavoro generale;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;



- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- risultati sugli indicatori di qualità e indici di prestazione;
- 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.

Il Coordinatore di area non si sostituisce né al Responsabile Unico delle attività contrattuali né ai Capi Progetto, lato Fornitore, designati nell'ambito dei singoli obiettivi di sviluppo, manutenzione evolutiva e/o adeguativa, bensì costituisce un supporto indispensabile per garantire la coerenza delle singole iniziative e per assicurare l'efficienza dell'evoluzione dell'area funzionale di appartenenza.

Il Coordinatore di area svolgerà le seguenti attività:

1. Servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc e Manutenzione Adeguativa. Il Coordinatore avrà il compito di:
 - a) garantire proattivamente l'ottimale dimensionamento, in quantità e qualità, del team di Sviluppo e MEV di Software ad hoc e di Manutenzione Adeguativa, rispettando i mix richiesti e le indicazioni del responsabile della Committente. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire il rispetto della pianificazione approvata;
 - b) svolgere una funzione di raccordo tra i Capi Progetto del Fornitore al fine di garantire una visione unificata, per area applicativa, delle attività in corso e delle criticità riscontrate;
 - c) garantire la coerenza progettuale tra le soluzioni tecniche adottate nell'ambito della singola area applicativa.
2. Servizio di Manutenzione correttiva. Il Coordinatore avrà il compito di:
 - a) interfacciare il responsabile della Committente/Amministrazione per il servizio di Afe/Abe per l'ottimale svolgimento delle attività di manutenzione correttiva dell'area;
 - b) collaborare se richiesto, con il servizio di AFe/ABe nella prima fase di analisi delle anomalie segnalate;
 - c) garantire, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva dei malfunzionamenti aperti in reperibilità;
 - d) garantire l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team di manutenzione correttiva.
3. Servizio di AFe e ABe. Il Coordinatore avrà il compito di:
 - a) garantire proattivamente l'ottimale dimensionamento, in quantità e qualità, dei team preposti ai servizi citati rispettando i mix richiesti e le indicazioni del responsabile della Committente. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;



- b) stabilire un costante colloquio con il responsabile del servizio della Committente al fine di prevedere i periodi di picco o di particolare criticità e predisporre Piani di potenziamento delle risorse e risorse per estensione dell'orario di servizio;
 - c) predisporre, aggiornare e garantire l'attuazione dei Piani AFe e ABe, ponendo particolare attenzione all'organizzazione e al funzionamento della reperibilità delle risorse in tutti i suoi aspetti documentali, strumentali (dotazione e costante funzionamento del telefono cellulare di reperibilità, pc portatile, connessioni remote ...), procedurali ed organizzativi;
 - d) recepire le richieste di estensione dell'orario di servizio ed organizzare entro 1 ora (tempo minimo di preavviso) il team dell'orario esteso con le modalità espresse nel paragrafo 5.2.2.3.1;
 - e) mantenere un costante colloquio con il team dell'orario esteso o con la risorsa in reperibilità, nonché con il responsabile della Committente, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio, il supporto all'Amministrazione e la risoluzione nel più breve tempo possibile delle problematiche e delle criticità. Ciò comporterà, sentito il responsabile della Committente, l'eventuale sostituzione /o integrazione di risorse al fine di garantire le competenze specifiche richieste (cfr. par 5.2.2.3.3). Pertanto condizione imprescindibile è la reperibilità del Coordinatore di Area stesso.
4. Servizio di Supporto Specialistico. Il Coordinatore avrà il compito di:
- a) garantire proattivamente l'ottimale dimensionamento, in quantità e qualità, del team rispettando le indicazioni del responsabile della Committente. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
 - b) stabilire un costante colloquio con il responsabile del servizio della Committente al fine di prevedere i periodi di picco o di particolare criticità e predisporre Piani di potenziamento delle risorse e risorse per l'estensione dell'orario di servizio;
 - c) garantire il costante allineamento degli obiettivi di sviluppo ed evoluzione tra il Lotto 1 e i restanti Lotti.

In generale il Coordinatore di Area deve garantire il rispetto dei livelli di servizio richiesti ed eventualmente offerti nell'ambito dei singoli servizi per l'area di sua competenza.

Il Responsabile Unico delle Attività Contrattuali e i Coordinatori di area dovranno essere individuati dal Fornitore prima della stipula del contratto, non dovranno far parte di alcuno dei gruppi di lavoro deputati all'erogazione dei servizi oggetto di fornitura e non comporteranno alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Si precisa inoltre che una stessa persona non potrà ricoprire il ruolo di Coordinatore di area per più aree applicative; quindi, per il Lotto 1, questo ruolo dovrà essere svolto sulle diverse aree applicative da risorse differenti.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nel Servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc, nel servizio di Manutenzione Correttiva e quelle impiegate nella gestione nella fase di avviamento in esercizio dell'applicazione, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità. E' responsabilità del Coordinatore di area assicurare la sinergia suddetta.



E' inoltre responsabilità del Coordinatore di Area, in particolare nei Lotti 2, 3, 4 e 5, garantire un'efficace comunicazione tra i team coinvolti nelle diverse iterazioni del processo di sviluppo e manutenzione evolutiva e garantire, anche attraverso la gestione di un opportuno piano di progetto unico, l'integrazione delle varie iniziative, al fine di limitare i rischi derivanti dalla complessità del progetto.

Si precisa che tutti Coordinatori devono essere disponibili a tempo pieno per tutta la durata contrattuale. La mancata disponibilità, rintracciabilità o presenza, laddove richiesta, darà luogo ad inadempimento e dunque all'emissione di un rilievo sulla fornitura.

In caso di inadeguatezza di un Coordinatore o del Responsabile unico delle attività contrattuali, la Committente si riserva di chiederne la sostituzione.



5. MODALITÀ DI ESECUZIONE

5.1 Premessa

Nel presente capitolo sono descritte le modalità di esecuzione richieste per l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura.

Si precisa che la Committente si riserva la facoltà di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. Inoltre, su proposta del Fornitore, le modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli Obiettivi.

La Committente si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.), oltre a quelli già indicati nel presente Capitolato. 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; il Fornitore deve farsi carico inoltre di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Al Fornitore è richiesta l'osservanza dei processi e l'utilizzo degli strumenti della Committente predisposti per l'interfacciamento con le strutture tecniche; in particolare si sottolinea l'introduzione dei processi ITIL nelle modalità operative dei CED, per la gestione dei problemi e delle richieste di cambiamento.

5.2 Modalità di Esecuzione dei Servizi e delle Attività

Di seguito si riporta la matrice di corrispondenza tra i servizi oggetto di fornitura e le relative modalità di esecuzione:

Servizio	Metrica	Modalità	Ciclo di vita	Sede
Sviluppo e Mev di software ad hoc ⁶	PF	Progettuale a corpo	Completo con definizione o Completo senza definizione o ridotto o fase unica	Fornitore

⁶ Si precisa che il servizio di Sviluppo e Mev di software ad hoc espresso in FP determina variazione della baseline.



Servizio	Metrica	Modalità	Ciclo di vita	Sede
	GP	Progettuale a corpo	Completo con definizione o Completo senza definizione o ridotto o fase unica	Fornitore
Manutenzione Correttiva	Canone mensile per PF	Continuativa a canone	-	Fornitore
Manutenzione Adeguativa	GP	Progettuale a corpo	“ad hoc”	Fornitore
Supporto Specialistico	GP	Continuativa a consumo	-	Committente/ Amministrazione
		Progettuale a corpo	“ad hoc” o fase unica	
Gestione Applicativi e Basi dati - Assistenza Back End	GP	Continuativa a consumo	-	Committente/ Amministrazione
Gestione e Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front End	GP	Continuativa a consumo	-	Committente/ Amministrazione

Tabella 13 - Modalità di esecuzione dei servizi

Si precisa che, laddove sono indicate due possibili modalità di esecuzione dei servizi/attività, sarà cura della Committente specificare di volta in volta quale seguire all’attivazione del singolo servizio/attività.

5.2.1 Modalità Progettuale

I servizi da erogare in modalità progettuale sono:

- Sviluppo e MEV di Software ad hoc,
- Manutenzione Adeguativa e
- Supporto Specialistico.

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale verranno scomposti in Obiettivi a cui verrà attribuita una dimensione, un tempo di esecuzione e una classe di rischio, secondo la seguente classificazione:

- **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.

Gli Obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo. In Appendice 2 si riportano i cicli adottabili, i prodotti da rilasciare e i criteri di uscita per ciascuna fase.

Su richiesta della Committente, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche quali ad esempio la realizzazione di Prodotti/Servizio previsti all'interno del servizio di Gestione e Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front End.

Sulle attività svolte in modalità progettuale si sottolinea il ruolo fondamentale dei Capi progetto impiegati dal Fornitore.

A tale proposito si sottolinea che il Capo progetto è responsabile del buon andamento dell'Obiettivo per tutta la durata dell'obiettivo e dovrà conseguentemente garantire adeguata copertura in tutte le fasi progettuali.

Si ribadisce inoltre che il Capo progetto dovrà riferire alla Committente e/o Amministrazione (in funzione delle specifiche competenze), 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 e – per gli obiettivi di sviluppo e manutenzione software - l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test nonché la verifica di compatibilità nel Laboratorio di certificazione RGS ("test di certificazione"), delle altre aree applicative e delle Amministrazioni committenti. A tal proposito il Capo progetto dovrà collaborare con la Committente secondo le modalità concordate con la struttura di riferimento.

All'attivazione di ogni obiettivo, il responsabile della Committente registrerà sullo strumento applicativo di supporto alla gestione applicativa (vedi Appendice 5) gli estremi dell'obiettivo stesso e successivamente tale strumento supporterà il colloquio tra la Committente ed il Fornitore per tutte le attività oggetto di rilevazione e monitoraggio.

Rimandando al par. 6.1 per la descrizione delle modalità di gestione degli obiettivi, si precisa che proprio per la natura di questi interventi non è sempre possibile ipotizzare una loro pianificazione all'inizio della fornitura e quindi è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento estremamente brevi.



5.2.1.1 Servizi di Sviluppo e MEV di software ad hoc e di Manutenzione Adeguativa

Per i Servizi di Sviluppo e MEV di Software ad hoc e di Manutenzione Adeguativa l'individuazione del ciclo più appropriato per lo sviluppo viene fatta nella fase di attivazione dell'intervento, considerando le specifiche caratteristiche dell'obiettivo in termini di dimensione dell'intervento e durata dello stesso. Per la descrizione dettagliata dei criteri adottati per l'identificazione del ciclo di vita si rimanda all'Appendice 2.

5.2.1.2 Supporto Specialistico

Le attività del servizio di Supporto Specialistico che saranno eseguite in modalità progettuale saranno scomposte in interventi (o anche obiettivi), di responsabilità del Fornitore la cui esecuzione è suddivisa in una o più attività, delimitate da milestones, secondo i cicli di realizzazione "ad hoc" o "a fase unica", descritti nell'Appendice 2.

Gli interventi sono regolamentati in giorni persona, con modalità esecutiva a corpo, vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base dei GP pianificati (o ripianificati) per figura professionale (cfr. figure professionali di supporto specialistico).

5.2.2 Modalità Continuativa

I servizi da erogare in modalità continuativa sono:

- Gestione Applicativi e Basi dati - Assistenza Back-end (ABe);
- Gestione e Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front-end (Afe);
- Manutenzione Correttiva;
- Supporto Specialistico.

5.2.2.1 Servizi di Gestione Applicativi e Basi dati Assistenza Back-end, Gestione e Supporto Applicativi e Basi dati Assistenza Front-end e Supporto Specialistico

L'attivazione dei servizi è prevista a partire dalla "Data di inizio attività" e l'erogazione è senza soluzione di continuità per 48 mesi, salva ed impregiudicata la facoltà per la Committente/Amministrazione di richiedere l'interruzione dell'attività stessa (intendendo con questo la fine erogazione servizi, senza considerare la manutenzione correttiva in garanzia degli ultimi 12 mesi contrattuali).

La regolamentazione contrattuale dei servizi (pianificazione e riepilogo risorse impegnate) è in giorni persona, con modalità a tempo e spesa.

L'erogazione dei servizi dovrà prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

Pertanto è prevista, da parte del/i Coordinatore/i di area del Fornitore di ciascun Lotto, la creazione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro per ogni area applicativa/servizio soggetto all'approvazione della Committente.



In particolare, fermo restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno che di date di completamento e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con la Committente, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti.

Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Fornitore.

Il diretto e assiduo contatto con l'utente richiede alle risorse dedicate all'erogazione dei servizi sopra elencati un'elevata capacità di analisi, al fine di individuare la soluzione più idonea a risolvere l'esigenza utente ed in linea con le strategie evolutive del sistema informativo. E' inoltre indispensabile la capacità di relazione con le diverse strutture al fine di coinvolgere i supporti più adeguati, anche creando sinergie con gli altri gruppi coinvolti nella fornitura.

Le attività estemporanee, che posseggono carattere di urgenza (esempio Prodotti Servizio), verranno comunicate dalla Committente secondo la modalità più idonea (fax, e-mail, telefono) e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre il giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Le situazioni di criticità e urgenza in cui è possibile che debbano essere svolte le attività, richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza per tutti i profili professionali coinvolti.

E' essenziale perciò da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze. In particolare si sottolinea l'importanza della presa in carico dei sistemi a inizio contratto e delle nuove funzionalità sviluppate man mano, per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software realizzato.

Si precisa che la Committente registrerà sullo strumento applicativo di supporto alla gestione applicativa gli estremi di ogni attività relativa ai servizi secondo le modalità descritte in Appendice 5.

5.2.2.2 Servizio di Manutenzione Correttiva

Il servizio di Manutenzione Correttiva è erogato in modalità continuativa in considerazione del fatto che l'evento che determina l'attivazione del servizio non è pianificabile.

La regolamentazione contrattuale del servizio è a canone ed il calcolo di quest'ultimo avviene sulla base del conteggio della baseline applicativa effettuato ad inizio fornitura sulla baseline dei Function Point del sistema preso in carico.

Lo strumento standard messo a disposizione dalla Committente per la tracciatura degli interventi di MAC è descritto nell'Appendice 5.

La Committente/Amministrazione si riserva di rivedere la modalità di regolamentazione contrattuale da canone a progettuale.

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce una richiesta di intervento di manutenzione correttiva e verrà registrata dalla Committente sullo strumento di supporto alla gestione applicativa con attribuzione della categoria di malfunzionamento e attiverà una chiamata verso il Fornitore. La chiamata potrà essere effettuata in diversi modi: telefono, fax, e-mail, ecc. qualora il responsabile della Committente lo ritenga opportuno (esempio indisponibilità dello strumento di supporto alla gestione applicativa e/o attività fuori sede).

La discriminazione tra "malfunzionamento" e "nuova esigenza" è determinata dalla Committente sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione, dai



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

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Piano della Qualità generale. Il Fornitore ha la responsabilità dell'esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza attraverso lo strumento di supporto alla gestione applicativa secondo le modalità indicate nell'Appendice 5, fino alla risoluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

Il Fornitore ha l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software che potrà essere consegnato alla Committente solo dopo l'esito positivo di tutti i test, insieme alla documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test stessi. Qualora tale attività di test comporti un aggiornamento del piano di test questo dovrà essere riconsegnato alla Committente.

La fine dell'attività verrà comunicata alla Committente, che si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, documentazione e base dati. Diverse modalità di accettazione del servizio verranno congiuntamente concordate. Qualora l'intervento di correzione effettuato dal Fornitore risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento del software dal punto di vista utente, la Committente genererà un "Riciclo correttivo" ed i tempi di ripristino calcolati ai fini della rilevazione dei livelli di servizio del malfunzionamento, saranno calcolati sommando i tempi di ripristino di entrambi gli interventi (cfr. Appendice 3).

Le modalità di esecuzione descritte ed i livelli di servizio previsti dal Piano della Qualità generale si applicano anche agli interventi di manutenzione correttiva in garanzia.

5.2.2.3 Orario di Servizio, Estensioni e Reperibilità

5.2.2.3.1 Orario di Servizio

Di seguito si riportano le fasce orarie in cui devono essere disponibili i servizi erogati in modalità continuativa.

- La copertura del servizio di AFe deve essere garantita senza soluzione di continuità nei giorni feriali⁷ dal lunedì al venerdì, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con la Committente, dalle 7:30 alle 20:00, con presenze ridotte (una risorsa) nella fascia oraria giornaliera iniziale 7:30 - 9:00 e finale 18:30 - 20:00.
- La copertura del servizio di ABe deve essere garantita senza soluzione di continuità nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con la Committente, dalle 7:00 alle 20:00.
- Il servizio di Manutenzione Correttiva deve essere attivo nella finestra di disponibilità del servizio di ABe e AFe comprensivo delle estensioni descritte nel successivo paragrafo;

⁷ Si precisa che per giorno festivo deve intendersi la festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.



- Il servizio di Supporto Specialistico, quando erogato in modalità continuativa, deve essere garantito nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, secondo l'orario di servizio compreso tra le 8.00 e le 20.00, per un numero di ore giornaliere complessivo pari a quello previsto dai contratti nazionali.

L'orario di servizio potrà essere modificato su richiesta della Committente e recepito nel Piano di Lavoro dei servizi continuativi in funzione di specifiche esigenze dell'area applicativa.

5.2.2.3.2 Estensione orario di servizio

L'Amministrazione e/o la Committente, in relazione alle criticità e ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi di esercizio, potranno richiedere l'estensione dell'orario di servizio per i Servizi di Gestione Applicativi e Basi dati – Assistenza Front-End, Gestione Applicativi e Basi dati – Assistenza Back-End e Supporto Specialistico, tramite presenza on site di risorse del Fornitore sino a completamento delle 24 ore giornaliere⁸, sabato, domenica e festivi.

Il preavviso minimo necessario sarà il seguente:

- *1 ora prima del termine dell'orario di servizio*, in caso di estensione dell'orario nella stessa giornata lavorativa;
- *entro 1 ora dal termine dell'orario di servizio del giorno lavorativo precedente*, in caso di disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi.

L'estensione dell'orario di servizio sarà anticipata telefonicamente al Coordinatore di area entro i termini sopra riportati e confermata per posta elettronica al Coordinatore stesso. A fronte della comunicazione, il Coordinatore sarà responsabile dell'organizzazione del servizio e dovrà indicare, laddove non già previsto nel Piano di lavoro per i servizi a carattere continuativo, le risorse, tra quelle di norma impiegate in tali servizi, che in quantità e qualità, garantiranno il servizio.

Se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, la disponibilità del servizio esteso non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore.

La procedura di dettaglio sarà concordata a valle della stipula del contratto e sarà inserita nel Piano della Qualità Generale.

5.2.2.3.3 Reperibilità

Il Fornitore dovrà garantire l'erogazione dei servizi continuativi di **Gestione Applicativi e Basi dati – Assistenza Front-End, Gestione Applicativi e Basi dati – Assistenza Back-End** in reperibilità per ciascuna area applicativa in tutti i periodi in cui non sono presenti le risorse deputate all'erogazione dei servizi presso le sedi della Committente e/o dell'Amministrazione⁹, quindi al di fuori dell'orario di servizio o sua estensione.

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

⁸ Intendendosi sino all'inizio dell'orario di servizio ordinario

⁹ sono compresi i giorni festivi, i sabati e le domeniche



1. disponibilità ad intervenire on site in caso di problemi, su chiamata telefonica, oltre l'orario di servizio fino al complemento delle 24 ore giornaliere¹⁰ ;
2. disponibilità agli interventi on site di cui al precedente punto a) garantita anche per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica o di giorno festivo;

Il Coordinatore di area dovrà proporre nel Piano di lavoro per i servizi a carattere continuativo le risorse, tra quelle di norma impiegate in tali servizi, che saranno disponibili per i servizi in reperibilità evidenziando il relativo numero telefonico di reperibilità nonché garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio e gli eventuali altri strumenti proposti in offerta. Anche questa proposta verrà approvata con il Piano di lavoro.

Approvato il Piano di Lavoro dei servizi AFe e ABe, le risorse reperibili dovranno essere sempre raggiungibili sui telefoni di reperibilità, messi a disposizione dal Fornitore stesso ed intervenire presso la sede dell'utente o dove diversamente indicato dal referente della Committente /Amministrazione, se richiesto, pena l'emissione di note di rilievo.

Pertanto si presuppone che, oltre al Coordinatore di area, sia sempre possibile contattare telefonicamente almeno una risorsa del Fornitore che intervenga per la risoluzione del problema segnalato. Qualora la risorsa non sia in grado da sola di risolvere la criticità segnalata, sarà responsabilità del Coordinatore individuare la composizione del team che dovrà intervenire.

Le risorse in reperibilità dovranno comunicare al referente della Committente l'esito del proprio intervento.

Nel caso in cui il team intervenuto sulla base della segnalazione in reperibilità non fosse in grado di risolvere il problema per il quale è stato attivato dovrà darne immediata comunicazione alla Committente e al Coordinatore dell'area interessata.

Sarà facoltà del referente della Committente richiedere al Coordinatore di area di integrare il team intervenuto in reperibilità con ulteriori risorse adeguate alla risoluzione del problema segnalato. Sarà obbligo del Fornitore integrare/sostituire le risorse del team che interviene in reperibilità.

A titolo puramente indicativo, sulla base delle esperienze pregresse, nella tabella seguente si riportano le ore di reperibilità fruite dalle diverse aree:

Lotto	Servizio	Amministrazione	Estensione (GP annui)	Reperibilità (ore annue)
1	Assistenza Back-end	MEF	410	180
		CdC	40	120
	Supporto Specialistico	MEF	130	-
		CdC	20	-
2	Assistenza Front-end	RGS	250	150
3	Assistenza Front-end	DT	-	-
4	Assistenza Front-end	DAG	-	-
5	Assistenza Front-end	CdC	40	120

Tabella 14 - Estensioni e interventi in reperibilità

¹⁰ intendendosi sino all'inizio dell'orario di servizio ordinario



I livelli base di reperibilità ed estensione degli orari di servizio suddetti sono da considerarsi inclusi nei volumi stimati di ciascun servizio; le ore di presenza effettivamente prestate saranno perciò fatturate alla tariffa base stabilita a contratto per la relativa figura professionale, indipendentemente dal giorno o dall'ora della prestazione.

Il Fornitore produrrà un rendiconto mensile del servizio esteso e degli interventi on-site prestatati quale parte integrante dello stato avanzamento lavori previsto nel Piano di lavoro per i servizi a carattere continuativo che dovrà essere approvato dalla Committente come specificato al paragrafo 6.2.2.

5.2.3 Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro

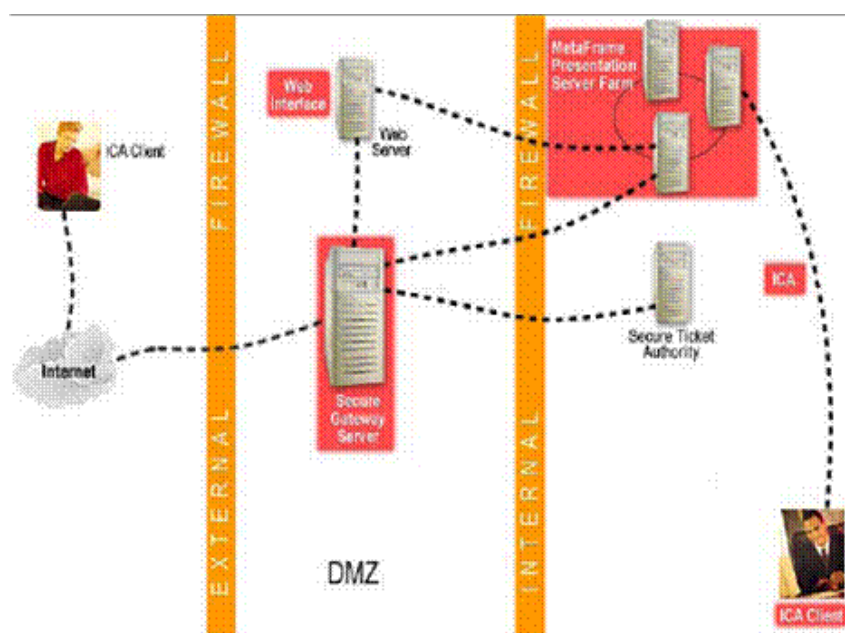
In linea generale i servizi di Sviluppo e MEV di Software ad hoc, Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva oggetto del presente Capitolato saranno svolti presso le sedi del Fornitore.

La Committente renderà disponibile da remoto, l'accesso agli ambienti di sviluppo e collaudo. Verranno pertanto creati dei Client virtuali configurati con tutti i prodotti software necessari per lo svolgimento delle attività di sviluppo, sia per quanto riguarda il Back-end sia per il Front-end. La gestione (creazione, configurazione, deploy) dei Client virtuali sarà a carico della Committente. Resta a carico del Fornitore l'onere economico per le licenze dei prodotti software utilizzati presso la propria sede (a meno dei prodotti forniti dalla Committente in modalità virtualizzata) e per lo sviluppo nonché la predisposizione ed il dimensionamento del collegamento telematico tra le sue sedi e la porta di accesso messa a disposizione dall'Amministrazione.

L'infrastruttura messa a disposizione dal MEF per l'accesso da Internet agli strumenti/ambienti di sviluppo è basata, attualmente, sulla soluzione CITRIX Presentation Server e Secure Gateway Server.

Tale infrastruttura sarà dimensionata dalla Committente in modo opportuno per sostenere le attività di sviluppo. L'accesso sarà personale e ciascun utente avrà accesso ai soli strumenti di sviluppo/ambienti previsti per il suo ruolo.

Sarà a carico del Fornitore il dimensionamento opportuno della banda per accedere a Internet dalle sue sedi. A tale scopo si fornisce una informazione di massima sull'utilizzo della banda necessaria per ciascun utente che deve accedere alle applicazioni virtualizzate. In tale configurazione l'occupazione è stimata tra i 10 ed i 20 Kbit/sec.



In casi particolari la Committente potrà richiedere l'esecuzione dei suddetti servizi presso le sedi della Committente e/o Amministrazione. In questi casi il Fornitore potrà procedere all'installazione presso le suddette sedi di server di sua proprietà, comunque sempre garantendo il rispetto delle politiche di sicurezza definite dalla Committente /Amministrazione.

Oltre ai servizi di Gestione e Supporto Applicativi e Basi dati - Assistenza Front-End, Gestione Applicativi e Basi dati - Assistenza Back End e Supporto Specialistico, di seguito si riporta un elenco esemplificativo di attività che riguardano l'erogazione di tutti i servizi oggetto di fornitura che dovranno essere svolte presso le sedi della Committente e/o dell'Amministrazione:

- incontri con gli utenti e/o con tecnici e/o con Capi Progetto della Committente;
- consegna dei prodotti realizzati e/o sviluppati;
- attività di collaudo e test di certificazione (lì dove richiesto);
- assistenza all'avvio in esercizio;
- periodo di affiancamento al nuovo Fornitore;
- trasferimento di know-how nel corso e al termine della fornitura.

La sede di lavoro del Coordinatore di area sarà la sede di lavoro della Committente in cui lavorano i responsabili della Committente dell'area di riferimento.

Inoltre si precisa che le postazioni di lavoro presso le sedi della Committente e/o dell'Amministrazione saranno non attrezzate e pertanto per le risorse dedicate ai servizi di AFe, Supporto Specialistico e ABe l'onere di predisposizione e gestione della postazione sarà comunque a carico del Fornitore.

La Committente/Amministrazione metterà a disposizione locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori, in modalità di tipo Ethernet.



Il Fornitore è tenuto ad attrezzare a proprie spese tali postazione di lavoro del necessario corredo di strumenti Hardware e Software (comprensivi di software di base, dei programmi antivirus e tutti gli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali). Non è permesso al Fornitore utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete Ethernet e remotamente via modem, hotspot, reti wifi, etc.

La Committente metterà a disposizione, esclusivamente per il personale di AFe e ABe e per un numero limitato di postazioni di lavoro, il collegamento a internet oltre che al servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle personali su server della Committente/Amministrazione.

La Committente si riserva di ridurre in corso d'opera la disponibilità delle postazioni di lavoro presso le sedi dell'Amministrazione, dandone comunicazione al Fornitore con almeno **10 giorni solari** di anticipo così come di richiedere che altri servizi, oltre quelli già indicati in precedenza, venga svolto presso la sede dell'Amministrazione o della Committente stessa. Ogni variazione del numero di postazioni di lavoro disponibili presso sedi dell'Amministrazione sarà concordata tra le parti.

Gli indirizzi delle sedi centrali e periferiche della Committente e delle Amministrazioni sono disponibili sui seguenti siti:

- www.mef.gov.it per il Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- www.corteconti.it per la Corte dei Conti;
- www.sogei.it per la Sogei.



6. GESTIONE DELLA FORNITURA

6.1 GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

6.1.1 Stima e Attivazione Obiettivi

La Committente e/o Amministrazione richiede la stima di un Obiettivo comunicando al Fornitore l'impegno massimo da impiegare (espresso in GP) per effettuare la fase di Definizione, che costituisce la prima fase di tutti i cicli di vita del software utilizzati da Sogei (cfr. Appendice 2). Nel caso l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà riassorbito nei costi dell'Obiettivo.

La richiesta è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla definizione dell'Obiettivo, del tipo:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- classe di rischio dell'Obiettivo;
- data limite richiesta per completamento fase di Definizione;
- eventuali date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio);
- riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.

Il Fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale, sia in termini di impegno che di tempi di realizzazione e a produrre un Piano di lavoro, entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla richiesta della Committente o diverso termine di consegna concordato con la Committente.

L'autorizzazione all'attivazione dell'intervento avviene attraverso l'approvazione del Piano di lavoro nel quale devono essere riportati almeno: i tempi, la stima ed i prodotti soggetti ad Accettazione/Collauda.

Al termine della fase di Definizione, la Committente procederà all'approvazione dei prodotti della fase e ne darà comunicazione al Fornitore, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguiranno.

Si precisa che la Committente si riserva la facoltà di eseguire autonomamente la fase di Definizione del ciclo di vita completo per le applicazioni di tipo Conoscitivo, quindi di attivare l'obiettivo dalla fase immediatamente successiva.

6.1.2 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato, ove previsto e possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione e ricavando l'impegno in GP (da utilizzare per la pianificazione) in base alla produttività stabilita. Durante il periodo di validità contrattuale gli attuali documenti relativi al conteggio dei Punti Funzione dovranno essere aggiornati secondo la metrica IFPUG vers. 4.3 e il Fornitore è tenuto all'eventuale riconteggio della baseline senza oneri aggiuntivi. La Committente si riserva di emanare standard interni integrativi nel corso del contratto e, in tal caso, il Fornitore è obbligato a recepire tutte le indicazioni che saranno in essi presenti.



A richiesta della Committente, laddove la metrica dei Punti Funzione non sia prevista o non risulti applicabile, il dimensionamento degli obiettivi sarà effettuato in GP, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare; le motivazioni di tale scelta e gli impatti sul ciclo di vita utilizzato dovranno essere indicate nel Piano di Qualità dell'Obiettivo.

In particolare, gli Obiettivi relativi a prodotti software di mercato, specialmente qualora assumano carattere rilevante e prevalente attività di riconfigurazione di parametri, variazioni e/o popolamento di template, variazioni di file di stile, variazioni di font, variazioni indotte da evoluzioni tecnologiche della piattaforma, ecc., generalmente non si prestano ad essere quantificati e conteggiati in Punti Funzione, in quanto non introducono funzionalità aggiuntive percepibili dall'utente. Essi saranno dimensionati direttamente in Giorni Persona.

6.1.2.1 Obiettivi Misurati in Punti Funzione

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in Punti Funzione dovrà avvenire nei seguenti momenti:

- Stima iniziale - in fase di Definizione o in fase di Progettazione (nel caso in cui l'inizio delle attività del Fornitore sia previsto a partire dalla Progettazione);
- Stima di revisione - al termine della fase di "Analisi" o "Analisi e Disegno" o "Progettazione" a seconda del ciclo di vita adottato;
- Consuntivo - al termine della fase di "Realizzazione" (nel caso di ciclo completo o ridotto) o analoga fase per gli altri cicli di vita.

La stima relativa al dimensionamento degli Obiettivi dovrà essere riportata dal Fornitore nel sistema INFAP, descritto nell'Appendice 5. In particolare le informazioni sul dimensionamento dovranno essere inserite nel Modulo di conteggio FP prodotto da INFAP in modo precompilato per la parte di dimensionamento volumetrico e aggiornato dal Fornitore con le informazioni relative alla dimensione dell'effort.

A fronte di una modifica o dello sviluppo ex novo di una funzione, il Fornitore dovrà aggiornare il censimento del volume dei PF della funzione/applicazione operando direttamente nel sistema INFAP. Le informazioni così modificate verranno validate dal Capo progetto della Committente.

La stima iniziale va effettuata con la massima accuratezza sulla base degli elementi a disposizione.

Qualora la stima di revisione sia maggiore della stima iniziale, il Fornitore dovrà motivare lo scostamento e se tali motivazioni saranno accettate dalla Committente, nel limite di uno scostamento massimo del 20% rispetto alla stima iniziale, la stima di revisione sostituirà la stima iniziale. In caso contrario ai fini della fatturazione si utilizzerà la stima iniziale.

Al termine della fase di Realizzazione dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'Obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline. La dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo potrà essere assunta come riferimento ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate dalla Committente. In ogni caso lo scostamento non potrà superare il 10% della stima di revisione. Dunque ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo non potrà superare la stima di revisione aumentata del 10%.



Qualora per lo sviluppo dei sistemi conoscitivi venga adottato il ciclo ridotto verranno prodotte solo la Stima iniziale ed il Consuntivo.

Inoltre nel caso di ciclo a Fase Unica e nel ciclo Ridotto la dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo sarà assunta come riferimento ai fini della fatturazione, salvo il caso in cui superi di oltre il 10% la stima iniziale. In tal caso, ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate dalla Committente, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo sarà pari alla stima iniziale aumentata del 10%.

Nel caso di obiettivi realizzati con ciclo di vita Agile, il dimensionamento dovrà avvenire nei seguenti momenti:

- Stima iniziale – data dalla somma delle stime in FP delle storie inserite nel product backlog; la stima iniziale dovrà essere suddivisa sugli sprint necessari a realizzare tutte le storie incluse nel backlog;
- Stima di revisione - al termine della fase di realizzazione dello sprint.

Qualora, durante il raffinamento del backlog, dovessero essere individuati ulteriori requisiti, bisognerà gestire la variazione e verificare se è necessario prevedere un aumento degli sprint per portare a termine l'obiettivo.

Nel corso della fase di Definizione il cambiamento dei requisiti è considerato fisiologico.

La stima di revisione dei FP non potrà comunque superare il 10% dei FP totali della stima del singolo sprint.

6.1.2.2 Obiettivi Misurati in Giorni Persona

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in GP dovrà avvenire in fase di "Definizione" o "Progettazione" (ove questa sia la prima fase in carico al Fornitore). Tale valore 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 imprevisti di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte della Committente.

6.1.3 Cancellazione Obiettivi

Nel caso di non approvazione/cancellazione della fase di Definizione e quindi di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno massimo stimato dalla Committente per effettuare la fase di Definizione.

Nel caso di approvazione della fase di Definizione e autorizzazione a proseguire, qualora intervenisse la cancellazione dell'Obiettivo, per cause non imputabili al Fornitore, verranno riconosciuti i Punti Funzioni calcolati utilizzando la seguente formula:

$$PF \text{ riconosciuti} = PF \text{ dell'obiettivo cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$$

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione, secondo le tabelle di seguito riportate.



Per gli obiettivi di tipo gestionale e Object Oriented:

Fase	Impegno ¹¹	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Nel caso in cui la Committente esegua autonomamente la fase di Analisi del ciclo di vita completo e attivi l'obiettivo dalla fase di Disegno, si utilizzeranno le % di Impegno riportate nella seguente tabella

Fase	Impegno	Avanzamento cumulativo
Disegno	20%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Per gli obiettivi di tipo conoscitivo:

Fase	Impegno ¹²	Avanzamento cumulativo
Definizione	25%	25%
Progettazione	25%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Nel caso in cui la Committente esegua autonomamente la fase di Definizione del ciclo di vita completo e attivi l'obiettivo dalla fase di Progettazione, si utilizzeranno le % di Impegno riportate nella seguente tabella

Fase	Impegno ¹³	Avanzamento cumulativo
------	-----------------------	------------------------

¹¹ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita a cascata o ad analogia fase per gli altri cicli di vita.

¹² Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita a cascata o ad analogia fase per gli altri cicli di vita.

¹³ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita a cascata o ad analogia fase per gli altri cicli di vita.



Fase	Impegno ¹³	Avanzamento cumulativo
Progettazione	20%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Ciò non vale nel caso in cui la non approvazione/cancellazione sia motivata da eccezioni da parte della Committente di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore.

A tal fine si precisa che i corrispettivi maturati per le fasi di Definizione e Realizzazione sono da considerarsi acconti sul corrispettivo finale.

Per gli obiettivi realizzati con ciclo di vita Agile, nel caso di interruzione per cause non direttamente imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto il corrispettivo delle fasi concluse e degli sprint realizzati calcolando eventuali conguagli rispetto a quanto già riconosciuto al termine della fase di Definizione.

In questo caso, saranno comunque riconosciute al Fornitore le quote sospese relative alle fasi concluse ed agli sprint realizzati.

Nel caso l'obiettivo si interrompa durante la fase di Definizione si applica quanto previsto per gli altri cicli di vita.

6.1.4 Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un progetto di sviluppo o di 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.

Si possono distinguere tre casi:

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità verranno contate in PF le funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica dei requisiti, se questa avviene nella fase di analisi e rientra nel volume di PF delle funzionalità previste indipendentemente dall'entità del cambiamento, non sarà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo;
- nel caso di requisiti nuovi, ma cancellati in corso di progetto, verranno riconosciuti i PF ottenuti utilizzando la seguente formula:

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

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione secondo le tabelle di seguito riportate:

Per gli sviluppi di tipo gestionale:



Fase	Impegno ¹⁴	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Per gli obiettivi di tipo conoscitivo:

Fase	Impegno ¹⁵	Avanzamento cumulativo
Definizione	25%	25%
Progettazione	25%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Nel corso della fase di Definizione il cambiamento dei requisiti è considerato fisiologico e pertanto non è previsto il riconoscimento di corrispettivi.

6.2 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE

6.2.1 Piano di Lavoro

Il Fornitore dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornata la pianificazione di tutte le attività, con la seguente articolazione:

- Piano di lavoro generale comprensivo del piano di subentro di inizio fornitura, del piano di trasferimento di know how e della pianificazione delle attività trasversali di carattere generale (ad esempio: pianificazione delle attività di assicurazione della qualità);
- piano di lavoro per area applicativa per i servizi a carattere continuativo che si estrinsecherà in un piano per ogni **area applicativa/servizio** tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso e di reperibilità;
- piano di lavoro per area applicativa per le attività a carattere progettuale;
- eventuali piani di lavoro obiettivo per le soluzioni e migliorie offerte in sede di gara.

Rimandando all'Appendice 2 per la descrizione puntuale dei contenuti dei suddetti piani, si precisa che, nell'ambito dei piani per i servizi a carattere continuativo, nei Piani di Lavoro per l'AF e o per l'ABe, Il Fornitore dovrà indicare nel dettaglio tutte le attività previste, tra cui a titolo esemplificativo:

¹⁴ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita a cascata o ad analogia fase per gli altri cicli di vita.

¹⁵ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita a cascata o ad analogia fase per gli altri cicli di vita.



Prodotti/Servizio, esecuzione preventiva di procedure legate al calendario amministrativo o di procedure particolarmente critiche, affiancamento agli utenti ed in generale qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse.

Inoltre per ogni obiettivo attivato nel corso della fornitura, il Fornitore dovrà produrre un Piano di Lavoro specifico in cui la durata delle singole attività elementari non può superare di norma le 2 settimane solari; nel caso di attività la cui durata sia superiore alle 2 settimane, in ogni modo, dovranno essere previste *milestone* intermedie con indicazione dei prodotti attesi, anche semilavorati. A fronte di ripianificazioni autorizzate dalla Committente, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano di lavoro.

I vincoli temporali relativi alla consegna e all'approvazione dei suddetti piani sono indicati al paragrafo 6.5. L'approvazione da parte di Sogei sarà formalizzata con un verbale o una lettera di approvazione.

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

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

In qualunque momento la Committente può richiedere la consegna 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).

Sulla base di specifici 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.

6.2.2 Stato Avanzamento Lavori

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornata la sezione relativa allo stato di avanzamento dei lavori contenuta nei Piani di Lavoro approvati, fornendo mensilmente, o su richiesta della Committente, indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali rischi/criticità/ritardi, su eventuali impatti dei rischi/criticità, su azioni di recupero e razionali dello scostamento, sulle attività in servizio esteso ed in reperibilità.

6.2.3 Consuntivazione

Fatta salva la possibilità di concordare con il Fornitore modalità alternative certificate per mezzo di apposito verbale, la consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nella sezione Stato Avanzamento Lavori di ciascun Piano di lavoro relativamente a ciascuna area applicativa e ciascun servizio.

Il piano di lavoro per i servizi di carattere continuativo deve essere corredato dal Rendiconto Risorse. La Committente si riserva di chiedere un dettaglio di tale consuntivo distinto per le attività prestate in servizio esteso ed in reperibilità.



La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere evidenziata sia nei singoli piani di obiettivo sia nel piano riepilogativo evidenziando le fasi chiuse e riportando gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

6.3 COMUNICAZIONI FORMALI

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione dell'opportuno referente del Committente (Direttore dell'Esecuzione – DDE, Responsabile di Progetto e/o di servizio, Responsabile dell'area applicativa, Monitore, Responsabile del Procedimento, ecc.). La consegna dei supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) di fornitura va effettuata accompagnandola da una comunicazione scritta al Responsabile di progetto della Committente (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'allegato).

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

6.4 MODALITÀ DI CONSEGNA DEI PRODOTTI

6.4.1 Consegna dei prodotti software

Il software relativo ad architetture in ambiente distribuito, ove applicabile, deve essere consegnato tramite l'implementazione della soluzione di Configuration Management Applicativo messo a disposizione da Sogei (cfr. Appendice 5) e dal fornitore del Lotto 1, fermo restando l'obbligo da parte dei Fornitori dei Lotti 2, 3, 4 e 5 di mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software.

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

In caso di indisponibilità della soluzione di Configuration Management (es. il servizio di Manutenzione Correttiva del Fornitore non risiede presso la sede della Committente /Amministrazione), verranno concordate con la Committente le modalità di consegna ed in questo caso, specificatamente per gli interventi di manutenzione correttiva, la data di consegna sarà la data di chiusura dell'intervento da parte del Fornitore sullo strumento di supporto alle attività di gestione.

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

Si precisa, inoltre, che i prodotti realizzati dal servizio saranno considerati consegnabili solo a valle del superamento positivo dei test previsti dal piano di test opportunamente predisposto, comprendente la verifica dei requisiti funzionali e non funzionali come previsto dalla ISO/IEC 25010.

Per quanto concerne il software di test ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc.), il Fornitore è tenuto alla loro consegna e al rilascio degli oggetti negli ambienti di collaudo e certificazione messi a disposizione dalla Committente e nelle modalità che



saranno concordate con il Laboratorio di certificazione RGS e con le strutture delle altre Amministrazioni committenti. Tali modalità verranno descritte nel documento “Piano di test”.

Per le modalità di utilizzo degli strumenti aziendali della Committente si rimanda a quanto riportato in premessa e a quanto specificato nell’Appendice 5.

6.4.2 Consegna di documentazione

Il Fornitore è tenuto a consegnare ed archiviare tutti i documenti contrattuali e i prodotti della fornitura di natura documentale sul sistema documentale Alfresco, descritto nell’Appendice 5.

La documentazione dovrà essere in formato nativo firmata digitalmente (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...) e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

Nel caso non fosse possibile utilizzare i sistemi messi a disposizione dalla Committente, le consegne saranno effettuate tramite e-mail o tramite opportuno supporto digitale (cd, dvd, etc) contenente la documentazione in formato nativo, firmata digitalmente, accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti (vedi ad es. documento piano di test). L’eventuale mancata consegna/pubblicazione equivale alla mancata consegna del prodotto ai fini della misurazione degli indicatori di qualità.

6.4.3 Assenza di Virus

Tutti i prodotti consegnati dovranno essere esenti da virus. La Committente si riserva di verificare l’assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

6.5 VINCOLI TEMPORALI SULLE CONSEGNE

6.5.1 Piani della Qualità

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere consegnato entro 20 giorni lavorativi dalla data di stipula. Gli eventuali Piani della Qualità specifici per singolo Obiettivo dovranno essere consegnati in fase di Definizione, fatti salvi diversi accordi fra le parti da formalizzarsi con apposito verbale.

Nel caso in cui la Committente formalizzi rilievi, a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani della Qualità sia Generale che di Obiettivo, i documenti aggiornati dovranno essere consegnati entro 10 giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi.

6.5.2 Piani di Lavoro

Il Piano di Lavoro generale comprensivo del piano di subentro dovrà essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.

Per le attività svolte in modalità progettuale, il Piano di Lavoro dell’obiettivo dovrà essere consegnato entro la fase di Definizione o secondo quanto previsto dal ciclo di vita adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell’Obiettivo. Tale piano dovrà contenere, in fase di Definizione, l’indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare sull’Obiettivo con riferimento ai curricula vitae (CV) consegnati, alle figure professionali, alle % stimate di impiego. Nel



caso di eventuali modifiche di questi dati nel corso del progetto, il Fornitore dovrà provvedere all'aggiornamento del Piano di Lavoro e sottoporlo all'approvazione della Committente.

Per le attività legate alle eventuali soluzioni e migliorie offerte in sede di gara dovrà essere predisposto un Piano di Lavoro obiettivo con le stesse modalità già definite per il piano di lavoro delle attività da effettuare in modalità progettuale.

Fatta salva la possibilità di concordare con la Committente modalità alternative certificate per mezzo di apposito verbale, il Fornitore dovrà provvedere mensilmente all'aggiornamento dei Piani di lavoro, e sottoporli all'approvazione della Committente entro 5 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, unitamente al Rendiconto Risorse. In particolare l'attività di aggiornamento mensile riguarda: il Piano di Lavoro generale (ove applicabile), lo Stato Avanzamento dei piani di lavoro per ciascun obiettivo; i Piani di Lavoro per i servizi a carattere continuativo (con particolare cura alla pianificazione delle attività relative ai servizi di gestione AFe e ABe), la sezione Stato avanzamento lavori del mese in chiusura (per area ed attività), la sezione delle certificazioni richieste in sede di partecipazione alla gara. Si sottolinea inoltre che per qualunque ripianificazione dovrà essere riconsegnato il piano di lavoro interessato entro il termine di **5 giorni lavorativi** dalla ripianificazione stessa.

Qualora richiesto dalla Committente, il Fornitore dovrà consegnare il Piano di Lavoro generale comprensivo del piano di trasferimento di know how entro **5 giorni lavorativi**.

6.5.3 Prodotti di Fase

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di vita adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono, ad eccezione dei seguenti documenti per i quali si riportano le tempistiche richieste:

- i manuali di gestione, le procedure di definizione e caricamento delle tabelle, il documento di supporto alle attività di trasferimento ed installazione in ambiente di collaudo e in genere ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, dovranno essere consegnati almeno 5 giorni lavorativi prima della fine della fase di realizzazione;
- il Piano di adeguamento degli ambienti (sezione di esercizio) dovrà essere allegato, alla richiesta di cambiamento da far pervenire alle strutture tecniche (RFC-request for change), almeno 5 giorni lavorativi prima della fine della fase di collaudo;
- il campione tecnico, quando previsto, dovrà essere consegnato all'interno della fase di Disegno, in data da concordare, in quanto sia il disegno di dettaglio che la casistica di test dipendono dai riscontri fatti a fronte del campione tecnico stesso.

La tempificazione della consegna dei prodotti di fase sarà riportata nel Piano di Lavoro.

6.5.4 Rapporto indicatori di qualità di obiettivo, di area applicativa e di fornitura

Trimestralmente, entro 10 giorni lavorativi dalla fine del trimestre di riferimento, in ottemperanza di quanto previsto nel piano di qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di qualità della fornitura ed il Rapporto Indicatori di qualità di area applicativa.



Fatta salva la possibilità di concordare con il Fornitore modalità alternative certificate per mezzo di apposito verbale, per ciascun obiettivo e per ciascuna fase, in ottemperanza di quanto previsto nel piano di qualità, devono essere rilevati i dati necessari all'elaborazione del documento Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo che dovrà essere consegnato, in forma incrementale, almeno al termine della fase di Realizzazione.

Per l'ambito conoscitivo, in caso di processi ciclici, il termine della fase si riferisce all'ultimo ciclo.

Inoltre il Rapporto di Indicatori di qualità di obiettivo deve essere consegnato entro 5 giorni lavorativi dal termine del periodo di avvio in esercizio.

La Committente si riserva di richiedere la consegna del rapporto anche in fasi diverse da quelle specificate. In tal caso il documento dovrà essere consegnato entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

6.5.5 Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo

In caso di interventi di sviluppo o manutenzione (evolutiva, adeguativa, correttiva e piccoli interventi) su software già esistente ad inizio fornitura, a prescindere dalla tipologia di intervento e dal ciclo di vita adottato, si procederà al seguente modo:

- nel caso di presenza di documentazione già esistente e redatta secondo quanto previsto per gli ambiti di riferimento riportati nell'Appendice 2, deve essere previsto almeno l'aggiornamento della documentazione preesistente impattata dalla modifica;
- nel caso di presenza di documentazione non conforme a quanto previsto per gli ambiti di riferimento riportati nell'Appendice 2, deve essere prevista la predisposizione della documentazione secondo quanto previsto nel medesimo paragrafo a partire dalla quale saranno effettuati tutti gli aggiornamenti relativi a eventuali interventi successivi.

La modifica della restante documentazione, o di corredi documentali strutturati diversamente da quanto elencato, sarà effettuata secondo modalità da concordare di volta in volta nel piano di qualità dell'Obiettivo e da pianificare nel Piano di Lavoro, anche in funzione delle specificità dei singoli interventi.

Si precisa che gli interventi di sviluppo e manutenzione per applicazioni nuove o completamente ristrutturate all'interno della fornitura, comportano la redazione e l'aggiornamento di tutta la documentazione a corredo e non solamente dei documenti citati sopra.

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

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

6.5.6 Inventario Applicativo in Punti Funzione

Ogni intervento sul parco applicativo, qualora generi una modifica alla dimensione in Punti Funzione della baseline presente nell'Inventario Applicativo, deve prevedere al suo termine l'aggiornamento della baseline stessa secondo le modalità descritte per l'alimentazione dello strumento applicativo



(INFAP), la cui documentazione sarà resa disponibile all'atto della stipula come già indicato in premessa, o altra modalità equivalente.

6.6 ASSICURAZIONE QUALITÀ

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale e dai Piani della Qualità dei singoli Obiettivi approvati e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

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

Il Piano della Qualità Obiettivo non dovrà essere prodotto se non esistono specificità dell'Obiettivo o deroghe a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale, mentre le attività di tipo continuativo saranno disciplinate nel Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 2 e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Per quanto riguarda le soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta, il Piano della Qualità Generale o di Obiettivo, dovrà descrivere le modalità realizzative e garantirne l'adeguatezza rispetto agli obiettivi durante tutta la fornitura.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo saranno sottoposti all'approvazione della Committente.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di significativi 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.

Si precisa inoltre che il Fornitore dovrà assicurare la qualità dei servizi erogati attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità, che dovranno basarsi su quanto previsto al par. 4.1.4 Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati.

6.7 TRASFERIMENTO DI KNOW HOW

L'attività di trasferimento di know-how richiede l'attivazione di un obiettivo ad hoc su richiesta della Committente che potrà essere attivato sia durante la fornitura sia al termine della stessa. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente ad un'area o ad una o più applicazioni, ecc.

Nel caso del trasferimento a fine fornitura del know-how acquisito nel corso della durata contrattuale, verranno attivati tanti obiettivi per quante sono le aree applicative, con un unico piano di qualità ad hoc, vista la specificità dell'oggetto che esporrà la metodologia che il Fornitore intende applicare.



In ogni caso si precisa che le attività di trasferimento di know-how si intendono remunerate nell'ambito dei corrispettivi dei diversi servizi oggetto di fornitura e non sono previsti oneri aggiuntivi per la Committente.

Il Fornitore dovrà garantire il completo passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, funzionali e tecniche) alla Committente o a terzi da essa designati nei tempi fissati dalla Committente e comunque non superiori a 2 mesi; in particolare il/i Coordinatore/i di area di ciascun lotto sarà/anno responsabile/i della predisposizione di un Piano di Lavoro garante del coordinamento tra i vari obiettivi, dell'efficacia ed efficienza della soluzione proposta.

Tale piano dovrà contenere obbligatoriamente le seguenti attività:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura, dei processi di riferimento, dell'architettura generale del sistema nonché delle architetture di ogni singola area applicativa e/o applicazione;
- estrazione, verifica e consegna di tutti gli oggetti software al fine di permettere la predisposizione di un ambiente operativo parallelo;
- estrazione, verifica e consegna di tutti i documenti previsti dal presente contratto;
- predisposizione di quadri di sintesi architetture e funzionali di livello superiore al documento di sintesi;
- predisposizione di questionari e sessioni di domande/risposte per verificare il grado di apprendimento sia sugli ambienti tecnologici, sia funzionali e tecnici;
- presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio/area applicativa con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte e attuate durante la fornitura;
- presentazione e messa a disposizione del Knowledge Base Management System in uso dai team deputati all'erogazione dei diversi servizi;
- presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse richieste per la predisposizione della test-factory.

Inoltre il Fornitore dovrà affiancare il personale indicato dalla Committente nell'operatività quotidiana relativa ai servizi continuativi; la responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore.

Il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dalla Committente qualora il servizio di Manutenzione Correttiva sia espletato presso le proprie sedi.

Non si considera incluso tra le attività di trasferimento di know-how l'aggiornamento della documentazione di area e o di applicazione (documenti di sintesi, manuali utente, manuali di gestione, analisi dei requisiti, documento di progettazione, piani di test.....) che sono prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura. Nel caso in cui uno o più di detti documenti non fosse totalmente allineato, è cura del Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo, riconsegnare i documenti prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how pena l'emissione di un rilievo sulla fornitura per ciascun documento/prodotto non allineato rilevato. Tali considerazioni valgono anche per gli oggetti software la cui configurazione è gestita dal Fornitore e per il software di test.



6.8 GARANZIA

Tutto il software sviluppato/modificato deve essere consegnato privo di anomalie. Qualora eccezionalmente venissero riscontrati difetti si precisa che: durante il periodo di erogazione dei servizi (primi 48 mesi) il Fornitore è tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti su tutto il software sviluppato e/o modificato secondo le modalità definite per il servizio di manutenzione correttiva.

Durante il periodo di garanzia il Fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti sul software sviluppato e/o modificato nel corso dei 12 mesi precedenti al termine del periodo di erogazione dei servizi, secondo le modalità definite per il servizio di manutenzione correttiva.

Tale obbligo vale anche nel caso di risoluzione anticipata o recesso del contratto relativamente agli ultimi 12 mesi di erogazione dei servizi.

7. DIREZIONE LAVORI

7.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI

Come dettagliatamente indicato nell'Appendice 2, tutti i prodotti della fornitura saranno sottoposti ad approvazione per verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti e alle specifiche richiesti.

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie intese come malfunzionamenti, disallineamenti, non corrispondenza agli standard, interromperà il termine per l'approvazione. In tal caso, i prodotti di fase soggetti al rilievo dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo **5 giorni lavorativi**. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Per i servizi gestiti in modalità progettuale, nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio della Committente, sia per numerosità, sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dalla Committente per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, la Committente procederà alla sospensione della fase e lo slittamento del termine della fase stessa sarà a totale carico del Fornitore, comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Committente.

L'approvazione dei prodotti deve sempre essere esplicita e non può essere per tacito assenso. In particolare, l'esito delle attività di approvazione dei prodotti sarà registrato nel verbale/lettera di accettazione/approvazione, redatto e sottoscritto dalla Committente. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità. In caso di 2 sospensioni sul medesimo obiettivo la Committente si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore e in fase di Verifica di Conformità l'addebito verrà contestato al Fornitore e gli acconti eventualmente versati dalla Committente al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.



7.1.1 Piani della Qualità

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere concordato con i responsabili della Committente, recependo le eventuali osservazioni, segnalate tramite comunicazione formale. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità presenti in capitolato.

In caso di non approvazione si rimanda agli obblighi previsti nelle norme contrattuali.

Si precisa che l'approvazione del Piano della Qualità generale non implica approvazione dei Piani della Qualità Obiettivo, che saranno oggetto di valutazione singola all'interno degli Obiettivi di pertinenza.

7.1.2 Piani di Lavoro

Il Piano di Lavoro generale deve essere approvato dalla Committente entro la Data di inizio attività (cfr. par. 3.2).

Dopo la prima approvazione, sarà cura del Fornitore comunicare tempestivamente e concordare ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente il relativo Piano di Lavoro secondo i vincoli temporali di cui al paragrafo 6.5.2. I Piani di Lavoro così aggiornati dovranno essere approvati dalla Committente anche sottoforma di verbale.

7.1.3 Prodotti di Fase

Per procedere all'approvazione, quando prevista, dei prodotti relativi alle fasi delle attività progettuali, la Committente si riserva almeno 10 giorni lavorativi (5 nel caso di ciclo ridotto) dalla consegna.

Qualora sia prevista l'approvazione anche da parte degli utenti dell'Amministrazione, la Committente si riserva almeno 20 giorni lavorativi (10 nel caso di ciclo ridotto).

Nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti, questi potranno essere approvati singolarmente, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase.

Si precisa che i rapporti sugli indicatori di qualità non sono soggetti ad approvazione; tuttavia qualora siano riscontrate anomalie si procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro 5 giorni lavorativi dalla data di emissione della lettera di rilievo.

7.2 COLLAUDO TECNICO FUNZIONALE DEGLI OBIETTIVI REALIZZATIVI

Il collaudo del sistema rilasciato da ciascun Obiettivo realizzativo sarà svolto dalla Committente/Amministrazione, nei tempi previsti dal Piano di Lavoro e con il supporto del Fornitore. Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

L'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti di collaudo della Committente e/o dell'Amministrazione, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati dalla Committente.

Per la fase progettuale di Collaudo l'attore responsabile è la Committente o terzi da essa delegati.

Qualora la Committente/Amministrazione riscontri che casi di test dichiarati positivi dal Fornitore falliscano durante il collaudo, il Fornitore dovrà motivare la situazione e in ogni caso verrà applicata l'azione contrattuale indicata dell'Appendice 3 del presente documento.



Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare alla Committente il supporto come descritto al paragrafo 4.1.1. Allo stesso modo, per quanto riguarda l'area MEF, costituisce parte integrante dell'intervento progettuale l'esecuzione di test di certificazione, effettuati presso il Laboratorio di certificazione RGS, mentre per le altre aree applicative e/o le altre Amministrazioni committenti la certificazione verrà rilasciata dalle strutture di loro pertinenza, a garanzia: dell'aderenza agli standard, della compatibilità alle piattaforme di riferimento delle postazioni utente, della compatibilità con le altre applicazioni che condividono la stessa rete e lo stesso parco clienti. A conclusione dell'attività verrà redatto un verbale condiviso e controfirmato dagli attori coinvolti.

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

La fase di collaudo verrà pianificata dalla Committente, in accordo con il Fornitore, a partire dal Piano dei test prodotto dal Fornitore, cui potranno essere aggiunti ulteriori casi di test definiti dalla stessa Committente. Le anomalie, malfunzionamenti e difformità con la documentazione dovranno essere tempestivamente risolti dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività di collaudo, entro comunque i tempi definiti dall'Appendice "Indicatori di qualità" e/o dalla Committente. Eventuali ritardi nella risoluzione dei malfunzionamenti comporteranno l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

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

7.3 VERIFICHE DI CONFORMITÀ

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

Per il dettaglio del processo si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

7.4 MONITORAGGIO

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

In particolare, le attività di monitoraggio saranno svolte in linea con quanto previsto dalla circolare n. 4 del 15 dicembre 2016 emessa dall'AgID. La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla Committente o da soggetto da essa incaricato. In ogni caso, il Fornitore si impegna a fornire tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.



7.5 PROCESSO DI CONTROLLO

La Committente effettuerà nel corso della durata contrattuale un controllo periodico sugli scostamenti finanziari tra preventivo e consuntivo basandosi sulle previsioni delle singole aree, ciò al fine di mantenere sotto controllo l'erosione contrattuale delle stesse aree nonché quella del contratto nel suo complesso per attivare, a tempo debito, gli istituti contrattuali necessari a fronte delle varie situazioni.

7.6 INDICATORI DI QUALITÀ

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 3.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti e accettati dalla Committente, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo a discrezione della Committente.

Si precisa che il mancato rispetto del valore di soglia degli indicatori aggiuntivi proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati dal Committente, comporterà l'emissione di un rilievo (di obiettivo, di area applicativa o di fornitura).

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato dal Committente.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report (trimestrali e al termine dell'obiettivo).

7.6.1 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato dalla Committente. Il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci. La Committente ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

7.6.2 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali e per la tracciatura dell'andamento della gestione in corso d'opera il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Il Fornitore è tenuto ad alimentare, nei tempi e nei modi indicati dalla Committente, gli strumenti di analisi e tracciatura dei livelli di servizio che la Committente indicherà nella fase di presa in carico



7.7 RILIEVI

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (Contratto, Capitolato Tecnico e sue Appendici, Offerta, Piano della Qualità Generale, Piano della Qualità Obiettivo e Piano di Lavoro).

Si precisa quindi che, oltre che per i casi contemplati nell'Appendice 3, la Committente potrà emettere dei rilievi anche per qualunque altra non conformità rispetto ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale e tutti i suoi allegati.

Essi consistono di comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono un avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono determinare l'applicazione di penali, secondo quanto previsto in Appendice 3 nonché ad altri meccanismi sanzionatori così come determinato nel contratto.

I rilievi possono venire emessi dal Direttore dell'Esecuzione (DDE), oppure, dai Responsabili di Progetto e/o di servizio e/o da strutture del Committente preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura, solo dopo aver condiviso, messo a conoscenza e ricevuta l'approvazione del Direttore dell'Esecuzione (DDE), e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo.

Si sottolinea che ai fini della rilevazione degli indicatori di qualità i rilievi verranno riferiti e conteggiati a livello di obiettivo, area applicativa e di fornitura.

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 lavorativi dall'emissione della nota di rilievo. Trascorso tale termine il rilievo non è più annullabile.

7.8 INDICI DI PRESTAZIONE

Nella fornitura sono fissati specifici indici di prestazione cui è legata una quota del corrispettivo maturato.

Essi sono legati al raggiungimento delle soglie previste per uno o più indicatori di qualità.

Nell'Appendice 3 è riportata una tabella in cui vengono schematizzati gli indicatori di qualità cui è legato l'indice di prestazione e la quota percentuale dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al raggiungimento dell'indice stesso.

Per alcuni indici di prestazione, la “% Quota” si intende maturata con il contemporaneo raggiungimento dei valori di soglia degli indicatori di qualità ai quali sono correlati.

In altri termini, il mancato raggiungimento del previsto valore di soglia anche di un solo Indicatore di qualità comporterà il mancato raggiungimento dell'Indice di prestazione correlato. Ciò avrà efficacia per il complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento.

Nel caso in cui il Fornitore in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia, siano essi legati ad indicatori di qualità generale che ai livelli di servizio, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità. In tal caso i “valori di raggiungimento indice” degli indici di prestazione saranno adeguati a tale nuovo profilo.

7.9 CUSTOMER SATISFACTION

Committente supportato dal Fornitore effettuerà con frequenza annuale una rilevazione di Customer Satisfaction per i servizi oggetto della fornitura. Il Committente individuerà fra le sue risorse



beneficiarie del contratto/lotto i Responsabili di Progetto fruitori dei servizi; le modalità operative per l'esecuzione della Customer Satisfaction saranno approvate dal Committente sulla base di una proposta avanzata dal Fornitore nella fase di presa in carico qualora la soluzione sia ritenuta rispondente alle esigenze della fornitura. I risultati della Customer Satisfaction dovranno essere elaborati e consegnati dal Fornitore entro 15 giorni dalla fine dell'attività di rilevazione. I risultati della rilevazione saranno utilizzati per la misurazione dell'indicatore di qualità SDCO-Soddisfazione del Committente.

- QUESTA È L'ULTIMA PAGINA DEL DOCUMENTO -