

ID 2525

**PREINFORMATIVA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI INFORMATICI DI GESTIONE APPLICATIVI E SUPPORTO SPECIALISTICO
NELL’AMBITO DEI SISTEMI INFORMATIVI DEL DIPARTIMENTO DEL TESORO**

CONDIZIONI DI FORNITURA

1. PREMESSA	3
1.1 CLASSE DI RISCHIO DELLE APPLICAZIONI	4
1.2 CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO	4
1.2.1 luogo di lavoro	4
1.2.2 referenti e risorse impiegate	5
1.3 NORMATIVA DI RIFERIMENTO	8
1.4 REQUISITI TECNICO QUALITATIVI	9
1.5 GARANZIE	10
1.6 TRATTAMENTO DATI	10
2. OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA	11
2.1 DURATA	11
2.2 CARATTERISTICHE TECNICHE	12
2.2.1 Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo	12
2.2.2 Supporto Specialistico Standard, acquisizione e trasferimento di Know How	15
2.2.3 Supporto Specialistico EIM DT	17
2.3 MODALITÀ DI AFFIDAMENTO/ESECUZIONE	18
2.3.1 Piani di Fornitura	18
2.3.2 Orario di erogazione dei servizi	20
2.3.3 Monitoraggio	22
2.3.4 Trasferimento di Know how a fine fornitura	22
2.4 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	23
2.5 INFORMAZIONI IN MERITO AL TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI	23
3. MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE	25
4. ANNOTAZIONI	25

1. PREMESSA

Il presente documento contiene le condizioni ed **i requisiti minimi** per l'affidamento dei servizi informatici di gestione applicativi e supporto specialistico nell'ambito dei sistemi informativi del Dipartimento del Tesoro (di seguito DT o I Dipartimento) del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il Dipartimento del Tesoro del MEF (DT) è organo di supporto tecnico all'elaborazione e all'attuazione delle scelte di politica economica e finanziaria del Governo, sia in ambito nazionale che internazionale; nell'ambito delle politiche economiche e finanziarie affidategli istituzionalmente si occupa più specificatamente di:

- analisi dei problemi economici, monetari e finanziari interni ed internazionali;
- affari economici e finanziari comunitari ed internazionali;
- elaborazione delle linee di programmazione economica e finanziaria, in funzione anche dei vincoli di convergenza e di stabilità derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione Europea;
- copertura del fabbisogno finanziario, indebitamento, gestione del debito pubblico interno ed estero e operazioni finanziarie, nonché analisi dei relativi andamenti e flussi;
- regolamentazione del sistema finanziario e bancario e vigilanza sulle fondazioni bancarie;
- valutario, antiriciclaggio ed antiusura;
- interventi finanziari a favore di enti pubblici e attività produttive;
- gestione finanziaria delle partecipazioni azionarie dello Stato, cessione e collocamento sul mercato finanziario delle partecipazioni azionarie dello Stato;
- gestione e valorizzazione dell'attivo e del patrimonio dello Stato.

Nell'ambito del DT, l'UCID (Ufficio per il Coordinamento Informatico Dipartimentale) è responsabile della Gestione e sviluppo di tutte le risorse informatiche, hardware, software, infrastrutture e reti, del I Dipartimento del Ministero dell'Economia e Finanze. L'Ufficio opera nel rispetto delle direttive concordate con il Direttore Generale del Tesoro e ha tra le diverse responsabilità:

- la gestione strategica e operativa dei sistemi informatici di supporto al personale degli Uffici per lo svolgimento dei procedimenti amministrativi;
- la gestione del laboratorio per la sperimentazione, l'analisi e la certificazione delle nuove tecnologie a supporto dei processi core del Dipartimento;
- la gestione dei sistemi a supporto delle attività core dell'UCID;
- la gestione del sito Internet e della Intranet dipartimentali;
- la gestione delle Banche dati e degli Infoprovider;
- la gestione dei servizi agli utenti quali presentazioni e audio/video conferenze, servizio di telefonia mobile, supporto alla operatività individuale su applicativi informatici, Help Desk/Call Desk, IMAC.

La presente iniziativa è dedicata all'acquisizione di servizi applicativi di Gestione trasversale del portafoglio applicativo, supporto specialistico standard e supporto specialistico EIM, sui sistemi informativi del Dipartimento del Tesoro e nasce dall'esigenza di UCID di dover gestire un parco applicativo eterogeneo, composto da applicazioni con finalità diverse, basate su tecnologie e linguaggi di programmazione differenti di cui sono beneficiarie le diverse direzioni del Dipartimento del Tesoro e con un piano di evoluzione differenziato.

I servizi sono rivolti principalmente alle varie Direzioni e, in alcuni casi, sono servizi trasversali per tutte le Direzioni del Dipartimento del Tesoro.

Per la descrizione dei suddetti Sistemi si rimanda all' "Appendice 1: descrizione dei sistemi informativi del DT".

L'elenco riportato nel suddetto Allegato è da considerarsi indicativo e non vincolante.

Sono parti integranti della documentazione le seguenti appendici:

- Appendice 1: descrizione dei sistemi informativi del DT;
- Appendice 2: indicatori di qualità;
- Appendice 3: profili professionali;
- Appendice 4: strumenti;
- Appendice 5: documenti.

Per il dettaglio relativo alla struttura organizzativa del Ministero dell'Economia e delle Finanze e del Dipartimento del Tesoro, si rimanda al sito <https://mef.gov.it>.

1.1 CLASSE DI RISCHIO DELLE APPLICAZIONI

La classe di rischio di un'applicazione, e di conseguenza le attività che insistono sull'applicazione stessa, è definita come segue:

- **Classe A:** l'applicazione od una sua funzionalità o il progetto sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o economiche e/o penali e dal loro potenziale impatto sull'esterno, connesse alla importanza economica e sociale dei dati acquisiti o elaborati, dai servizi offerti al cittadino/impresa/parti sociali/enti nazionali ed internazionali. Il ritardo nell'attivazione anche di una sola funzionalità e/o malfunzionamenti e/o l'indisponibilità temporanea del servizio 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 al cittadino/impresa, ad altre Amministrazioni e verso l'esterno. Rientrano in questa categoria i sistemi applicativi a servizi informatici a supporto di processi amministrativi vincolati per legge, o che forniscono dati per azioni decisorie degli organismi nazionali e/o internazionali;
- **Classe B:** l'applicazione od una sua funzionalità o il progetto sono caratterizzati da limitate responsabilità civili e/o penali dovuta e limitato impatto potenziale sull'esterno. Il ritardo nell'attivazione anche di una sola funzionalità e/o malfunzionamenti e/o l'indisponibilità temporanea del servizio può provocare un contenuto danno di immagine e/o economico dell'Amministrazione, recuperabile in tempi brevi. Eventuali perdita di dati riservati e/o sensibili è limitata nel tempo e nell'entità senza causare danni ai cittadini/impres e altre Amministrazioni nazionali ed internazionali.
- **Classe C:** l'applicazione od una sua funzionalità o il progetto implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

1.2 CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO

La presente fornitura deve garantire la continuità della gestione trasversale del portafoglio applicativo in esercizio presso il Dipartimento del Tesoro e dei servizi specialistici a supporto volti principalmente ad assicurare una più efficace ed efficiente gestione delle attività richieste dall'Amministrazione.

La fornitura prevede i seguenti servizi:

- a) Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo;
- b) Supporto Specialistico Standard;
- c) Supporto Specialistico EIM DT.

1.2.1 LUOGO DI LAVORO

I servizi dovranno essere erogati principalmente nelle sedi dell'Amministrazione/Sogei S.p.A., su postazioni predisposte dal Dipartimento del Tesoro.

Alcune attività di supporto specialistico, al momento dell'attivazione dell'intervento, potranno prevedere lo svolgimento parziale o totale delle stesse presso l'operatore economico: il fornitore dovrà impiegare postazioni "sicure" (attestazione di applicazione di tutte le misure di sicurezza fisica ed applicativa, nonché procedurali ed organizzative) presso la propria struttura in un numero

minimo **di 10 postazioni** per le risorse del Supporto Specialistico (sia Standard sia EIM) e **3 postazioni** per i referenti. Inoltre il fornitore deve certificare la sicurezza informatica dei canali di trasmissione da e verso Sogei

Nel piano di subentro dovranno essere collaudati e verificate sia gli strumenti sia le procedure per la tutela della sicurezza e successivamente dovrà esserne data evidenza in ogni piano di lavoro.

In casi eccezionali – quali una recrudescenza pandemica – od eventi impreveduti alla data – riorganizzazioni future del servizio – i servizi potranno essere erogati presso le sedi del Fornitore che ora per allora accetta di impiegare strumenti e modalità di co-working tali da mantenere inalterate le modalità di interazione con l'Amministrazione/Sogei e di misurazione e rendicontazione del servizio.

1.2.2 REFERENTI E RISORSE IMPIEGATE

Il Fornitore è tenuto ad impiegare, quali referenti, nei confronti dell'Amministrazione/Sogei, le risorse indicate di seguito:

- 1) **Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)**, a cui Sogei/Amministrazione farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa, nonché dovrà riferire su tutti gli elementi di rischio dei servizi e delle attività della fornitura e farsi carico di tutte le azioni di contenimento e riduzione dei rischi individuati. Inoltre, sarà responsabile della predisposizione e del costante aggiornamento dei Piani della Fornitura e del Piano della Formazione per le risorse impiegate nella fornitura. Tale risorsa non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi sopra descritti e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione. Le attività di presentazione/condivisione/approvazione dei Piani della Fornitura, Piano dei rischi, Rapporti Indicatori di Qualità, stato della Fornitura devono essere pianificate almeno mensilmente e si svolgeranno con la presenza fisica del RUAC presso la sede della committente o del DT. In caso di segnalazioni di non conformità, rilievi, violazioni contrattuali, ecc., la frequenza sarà minimo settimanale. Tali adempimenti minimi richiedono un impegno inderogabile di almeno 2 giorni al mese in condizioni di esecuzione della fornitura a regola d'arte. La presenza sarà necessariamente crescente - e senza alcun onere aggiuntivo per Sogei/DT- in caso di rilievi, ripianificazioni, personale inadeguato, richiesta di ripianificazioni, mancata o ritardata applicazione delle migliorie/soluzioni offerte in Offerta tecnica, segnalazioni da parte degli utenti, ecc., e potrà richiedere la presenza stabile del RUAC presso la sede dell'Amministrazione/Committente **senza alcun onere aggiuntivo** sino al ripristino del livello ottimale di erogazione, del rispetto degli indicatori di qualità, del raggiungimento della qualità offerta nella relazione tecnica. Il RUAC deve essere almeno un quadro/funziionario, con un profilo minimo di Project Manager con competenze ed esperienze minime di gestione di Contratti di grande rilievo (oltre 5 milioni annui).I requisiti verranno verificati in fase di controllo dei documenti per la stipula.
- 2) **Responsabile del Servizio di Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo (Referente RSG)**, a cui Sogei/Amministrazione farà riferimento per tutti gli aspetti di organizzazione e di funzionamento del servizio. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano le principali responsabilità del referente RSG:
 - garantire il rispetto dei requisiti minimi e dei Livelli di Servizio definiti nel presente Capitolato, appendici, nel contratto e tutti gli allegati;
 - coordinare il team di Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo e assicurare la gestione del personale (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere, rispondenza ai profili minimi richiesti con i miglioramenti indicati nell'Offerta Tecnica) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio ivi incluse le estensioni di orario, la reperibilità, ecc.;
 - garantire la comunicazione con tutti i gruppi coinvolti nello sviluppo ed esercizio delle applicazioni (gruppi di Sviluppo, MAC, Service Desk, ecc.);
 - verificare il corretto dimensionamento del servizio nel suo complesso e nelle singole aree di competenza;
 - assicurare l'omogeneità di erogazione del servizio nelle diverse aree di competenza e, al tempo stesso, gestire in maniera adeguata eventuali situazioni ed esigenze peculiari;
 - garantire l'uso appropriato degli strumenti di supporto (piattaforma Service Now, BIG, Infap, DePF, ecc.);
 - fornire i rendiconti periodici;

- segnalare alla Committente/Amministrazione tempestivamente non conformità o violazioni e proporre azioni di contenimento e di ripristino della normalità.

Il Responsabile del Servizio di Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo sarà proposto dal Fornitore e, per il ruolo ricoperto, dovrà essere sempre rintracciabile telefonicamente durante l'orario di servizio (comprese estensioni, reperibilità, ecc..) in caso di sua assenza, dovrà essere preventivamente indicato il sostituto tra i profili di back up presentati nel Piano di lavoro. L'impegno minimo mensile è **di 2 giorni lavorativi** in condizioni di esecuzione del servizio a regola d'arte, impegno che potrà diventare stabile in caso di rilievi o non conformità sul servizio e sino al completo ripristino di un ottimale livello di erogazione.

3) **Responsabile del Servizio di Supporto Specialistico Standard ed EIM (RS)** a cui Sogei/Amministrazione farà riferimento per tutti gli aspetti di organizzazione e di funzionamento di entrambi i servizi di Supporto Specialistico. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano le principali responsabilità del RS:

- garantire il rispetto dei requisiti minimi e dei Livelli di Servizio definiti nel presente Capitolato, appendici, nel contratto e tutti gli allegati;
- assicurare la gestione del personale (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere, rispondenza ai profili minimi richiesti con i miglioramenti indicati nell'Offerta Tecnica) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio.
- armonizzare le attività di Supporto Specialistico Standard e Supporto Specialistico EIM DT, in accordo con gli specifici coordinatori;
- garantire la comunicazione con tutti i gruppi di altri contratti coinvolti nello sviluppo ed esercizio delle applicazioni (gruppi di Sviluppo, MAC, Service Desk, Supporto Sistemistico, ecc.);
- implementare una indipendente e costruttiva interazione con gli aggiudicatari dei suddetti contratti per garantire, l'efficienza ed efficacia delle attività proprie;
- garantire l'uso appropriato degli strumenti di supporto quali DePF, ecc.;
- fornire i rendiconti periodici;
- segnalare alla Committente/Amministrazione tempestivamente non conformità o violazioni e proporre azioni di contenimento e di ripristino della normalità.

Il Responsabile del **Servizio di Supporto Specialistico Standard ed EIM** sarà proposto dal Fornitore e, per il ruolo ricoperto, dovrà essere sempre rintracciabile telefonicamente durante l'orario di servizio (comprese estensioni, reperibilità, ecc..) in caso di sua assenza, dovrà essere preventivamente indicato il sostituto tra i profili di back up presentati nel Piano di lavoro. L'impegno minimo mensile è di **2 giorni** lavorativi in condizioni di esecuzione del servizio a regola d'arte, impegno che potrà diventare stabile in caso di rilievi o non conformità sul servizio e sino al completo ripristino di un ottimale livello di erogazione.

I referenti succitati non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione e, pertanto, non faranno parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Per ciascun referente, il Fornitore dovrà indicare il profilo professionale e fornire il relativo CV nel piano di lavoro generale, coerentemente con i requisiti minimi espressi e quanto presentato in sede di offerta. In caso di inadeguatezza di uno dei referenti eventualmente offerti, Sogei si riserva di chiederne la sostituzione.

Nel caso di indisponibilità temporanea o effettiva dei referenti (ad esempio ferie, malattia, dimissioni, ecc.), il Fornitore dovrà dare tempestiva comunicazione all'Amministrazione/Sogei, garantendo la continuità dell'attività con personale di pari competenze, esperienze ed eventuali certificazioni. Qualora richiesto dall'Amministrazione/Sogei, il Fornitore dovrà garantire la sostituzione del referente.

I referenti dovranno riferire all'Amministrazione/Sogei su tutte le attività di propria competenza.

Tali risorse dovranno garantire continuità del servizio e mantenimento del know-how per tutta la durata contrattuale o per lo specifico servizio/attività/intervento, al fine di garantire un elevato, efficace e costante grado di coordinamento, di comunicazione e di organizzazione delle attività/servizi.

Le caratteristiche tecniche dei sistemi, oggetto dei servizi richiesti, sono descritti nell' "Appendice 1 - descrizione dei sistemi informativi del DT" della presente Nota Tecnica.

Si precisa che la consistenza del parco applicativo da gestire, attualmente, è stimato in circa 130.000 Function Point e può cambiare nel tempo; pertanto, l'elenco dei sistemi descritti nell'Appendice 1 non va considerato come definitivo o vincolante.

In tale contesto, si richiede al Fornitore un alto grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la rimodulazione del servizio su richiesta di Sogei/Amministrazione.

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

Il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte, attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio espressi dalla presente nota e ai profili indicati nell' "Appendice 3 – Profili Professionali". Per garantire l'efficacia dei servizi fin dalla fase di presa in carico degli stessi e in caso di integrazioni e/o sostituzioni, il Fornitore dovrà impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard e linee guida di Sogei che nel corso della fornitura saranno utilizzati.

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

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

Devono essere presentati almeno due CV per ogni figura professionale richiesta da impiegare nel servizio di gestione trasversale del portafoglio applicativo e Servizi di Supporto e per le figure proposte dal Fornitore.

Per l'accettazione del personale proposto, la Sogei si riserva la possibilità di procedere a colloqui di approfondimento, per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV con il profilo professionale richiesto per il servizio e l'ambito applicativo. La risorsa dovrà essere disponibile al colloquio entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

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

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

Vincoli temporali			
Attività	Evento	Giorni	Note
Consegna dei CV dei referenti	Comunicazione di aggiudicazione	15 gg solari	Indicati in nota
Consegna del CV risorse da impiegare nei servizi e subentro (2 CV x media di 50 risorse)	Stipula	5 giorni lavorativi	Allegato al Piano di Lavoro Generale
Colloquio	Richiesta di colloquio	3 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione dell'esito positivo del colloquio	5 giorni lavorativi	In funzione del Piano di lavoro approvato
Consegna CV a valle di una valutazione di non idoneità sul primo CV presentato	Valutazione di non idoneità sul primo CV presentato	5 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni lavorativi	In funzione del Piano di lavoro approvato

1.3 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Si riportano di seguito le principali previsioni normative e linee guida che governano le forniture ICT e la presente fornitura.

Si precisa che relativamente alle linee guida tecnologiche e standard, il successivo elenco cita i principali documenti di riferimento alla data. La continua evoluzione e la capacità di tradurre best practices in linee guida e/o standard e la crescente disponibilità di template, framework, codice standard, componenti riusabili, ecc., si tradurranno in aggiornamento di linee guida/standard esistenti e nella creazione di nuovi riferimenti tecnologici che necessariamente dovranno essere assunti dai fornitori quale nuova baseline tecnologica. Pertanto, il riferimento a linee guida e standard deve essere riferito al più recente livello di standardizzazione e linee guida disponibile alla data di esecuzione.

- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 (“Codice dei contratti pubblici”) e s.m.i. e relative prassi attuative
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (“Codice dell’Amministrazione Digitale”) e s.m.i.
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (“Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”) e s.m.i. e Linee guida Sogei sull’accessibilità che verrà consegnata alla stipula.
- D.L. 21 settembre 2019, n. 105 (“Disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica e di disciplina dei poteri speciali nei settori di rilevanza strategica”) e s.m.i., convertito in legge 19 novembre 2019, n. 133, e relative prassi attuative – ove applicabile.
- D.Lgs. 18 maggio 2018, n. 65 – “Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni” prodotte da AgID ed allegato alla Circolare 18 aprile 2017, n. 2/2017 – GU Serie Generale n.103 del 05-05-2017, e Direttiva NIS (Direttiva 2016/1148 sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi).
- Regolamento UE 2016/679 (“Regolamento generale sulla protezione dei dati”) e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile
- Decreto Legge 21 settembre 2019, n. 105 conv. in Legge n. 18 novembre 2019, n. 133 e relativi decreti attuativi.

- Carta dei principi per la condotta tecnologica e relativi documenti ivi richiamati
- Linee Guida AgID sull'acquisizione e il riuso del software nella PA e s.m.i.
- Linee Guida AgID per il modello di interoperabilità e s.m.i.;
- Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici;
- Linee Guida AgID per lo sviluppo del software sicuro e relativi allegati tecnici;
- Linee guida di design per i servizi digitali della PA
- Guida tecnica AgID all'uso di metriche per il software applicativo sviluppato per conto delle Pubbliche Amministrazioni;
- Linee guida AgID per la marcatura dei documenti normativi secondo gli standard norme in rete;
- Programma di abilitazione al Cloud (Cloud Enablement Program di cui al seguente link: <https://cloud.italia.it/>)
- Standard della serie ISO 25000 SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation);
- CISQ standard to automate software measurement;
- CWE/Sans Top 25 and Owasp Top 10 security weaknesses;
- ISO 9241-210:2019 - Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems;
- Standard ECMA 262;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio HTML nella versione 4.01 e successive e al linguaggio XHTML nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio CSS nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative a linguaggi e a specifiche tecniche relative alla realizzazione di pagine, oggetti e applicazioni web, quali, ad esempio, HTTP, URI, URL, HTML, XHTML, XML, SVG, SMIL, SOAP.

1.4 REQUISITI TECNICO QUALITATIVI

I requisiti minimi Tecnico Qualitativi sono contenuti nel presente documento e relativi appendici che ne costituiscono parti integrante della documentazione.

- Appendice 1: descrizione dei sistemi informativi del DT;
- Appendice 2: indicatori di qualità;
- Appendice 3: profili professionali;
- Appendice 4: strumenti;
- Appendice 5: documenti.

L'offerta tecnica – quale componente qualitativa migliorativa – costituisce impegno inderogabile del fornitore che ne garantisce l'attuazione migliorando i requisiti tecnico qualitativi. Il mancato rispetto degli impegni assunti è particolarmente grave in quanto elementi determinanti della procedura di gara.

1.5 GARANZIE

Con riferimento all'art. 85 Garanzie, ogni artefatto e/o deliverables prodotti in esecuzione del presente appalto deve essere eseguito a regola d'arte. L'Impresa è tenuta per tutta la durata del Contratto a garantire, su chiamata della Committente o di terzi da essa indicati, l'eliminazione dei difetti di quanto realizzato e/o le conseguenze per l'utente nonché l'eventuale conseguente allineamento della documentazione (FAQ, Knowledge Base, catalogo artefatti, ecc..) **senza alcun onere aggiuntivo** per la Committente/Amministrazione alle seguenti condizioni:

- Entro 1 giorno lavorativo o diverso tempo indicato dalla Committente;
- I giorni di correzione e ripristino non potranno essere consuntivati in quanto attività in garanzia;
- Eventuali ulteriori informazioni – es. ripristino basi dati danneggiate, ecc.. verranno indicate dalla Committente.

1.6 TRATTAMENTO DATI

Il fornitore è nominato sub-responsabile del Trattamento Dati, si rinvia al contratto ed all'allegato Privacy.

2. OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA

La fornitura prevede i seguenti servizi:

- a) Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo:
 - Orario standard;
 - Estensione orario e reperibilità;
- b) Supporto Specialistico Standard;
- c) Supporto Specialistico EIM DT.

I servizi verranno resi presso e per conto il Dipartimento del Tesoro come indicato al paragrafo 1.1.1 Luogo di lavoro.

Per i dettagli del contesto applicativo e tecnologico si rimanda all'Appendice: "Appendice 1: descrizione dei sistemi informativi del DT" e per gli strumenti si rimanda all'"Appendice 4: strumenti".

Le dimensioni massime dei singoli servizi di cui all'art. 6S del Contratto –Condizioni Speciali – sono rispettivamente pari a:

- a) Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo-: **32.168 giorni persona** secondo la ripartizione attesa sui profili professionali indicati nel successivo paragrafo 2.1.1.
- b) Supporto Specialistico Standard **3.311 giorni persona** secondo la ripartizione attesa sui profili professionali indicati nel successivo paragrafo 2.1.2.;
- c) Supporto Specialistico EIM DT: **6.068 giorni persona** secondo la ripartizione attesa sui profili professionali indicati nel successivo paragrafo 2.1.3.

La dimensione totale massima dei servizi è, pertanto, pari a **41.547 giorni persona**.

I requisiti minimi dei profili professionali richiesti sono indicati nell'appendice 3 "Profili Professionali" oltre a quanto indicato nel presente documento e nel contratto.

L'Impresa prende atto che la Committente si riserva il diritto di modificare le dimensioni massime dei singoli servizi, dianzi indicate, e/o di modificare la composizione dei gruppi di lavoro, aumentando la presenza nei team di una o più profili professionali e diminuendo altri profili o rimodulando il numero di figure presenti per adeguarle alle mutate esigenze del servizio e/o alla maggiore affidabilità e modello di interazione delle applicazioni re-ingegnerizzate, spostando parte delle risorse di uno o più servizi sugli altri, previa comunicazione all'Impresa e, comunque, entro il limite del corrispettivo contrattuale complessivo.

I giorni di presenza presso le sedi Sogei/DT e di attività da remoto dei referenti di cui al paragrafo 1.1.2 Referenti ed allo schema di contratto art. 1 S comma 9, 10 e 11 NON sono ricompresi nel dimensionamento sopra riportato in quando prestati all'interno del corrispettivo complessivo e senza oneri aggiuntivi. La presenza minima in sede Sogei/DT è pari a **306 giorni** (2 giorni minimi di presenza per i mesi di subentro ed i mesi di erogazione).

2.1 DURATA

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 48 mesi, a decorrere dalla data di effettiva presa in carico dei servizi – come identificata dal verbale di Inizio Erogazione dei servizi, fatti salvi i casi di risoluzione o recesso.

I 3 mesi del periodo di subentro sono aggiuntivi rispetto alla durata dei servizi e sono gratuiti. Il piano di lavoro generale deve rappresentare correttamente la sequenza delle fasi a partire dalla stipula.

L'Amministrazione, in conformità a quanto disposto all'articolo 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016, si riserva la facoltà in corso di esecuzione di modificare la durata del Contratto, con comunicazione inviata a mezzo PEC al Fornitore, prorogandolo per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ivi inclusa la stipula del contratto. In tal caso il Fornitore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per l'Amministrazione.

2.2 CARATTERISTICHE TECNICHE

2.2.1 GESTIONE TRASVERSALE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO

Il servizio di Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo è svolto da risorse professionali del Fornitore ed è orientato all'esercizio delle applicazioni del DT ed all'assistenza degli utenti.

Il Fornitore designerà il Responsabile del servizio, che opererà sotto il controllo di un referente Sogei o dell'Amministrazione.

Il servizio dovrà essere suddiviso per aree tematiche ciascuna di esse deve far capo ad un **Coordinatore di Area**, che opererà sotto il controllo del Responsabile del **Servizio di Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo**.

Di seguito le Aree Tematiche, dove per area si intende l'organizzazione nei seguenti sottogruppi operativi:

- Debito Pubblico;
- Rapporti Finanziari Europei;
- Regolamentazione e vigilanza del sistema finanziario;
- Interventi finanziari nell'economia;
- Valorizzazione del Patrimonio Pubblico;
- Sistema documentale DT;
- Applicazioni trasversali.

Il fornitore indicherà, già nella presentazione dei CV del Piano di lavoro generale e del Piano di Subentro, i **Coordinatori di Area** tra le risorse con profilo professionale **Business Analyst**, fatta salva la possibilità per Sogei/Amministrazione di variare la distribuzione dei profili tra i coordinatori in base alle esigenze.

Ognuno dei coordinatori, per l'area tematica indicata, dovrà in particolare:

- possedere una approfondita conoscenza dei processi operativi dell'Area di riferimento, coordinare e supervisionare le attività e gli interventi all'interno dell'area, comprendendo in questa attività anche l'interazione con le attività sull'area da parte di altri servizi;
- oltre alle competenze tecniche e tematiche sopra indicate, deve possedere buone capacità di relazione al fine di favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti, Sogei/Amministrazione; tale ruolo di interfaccia con la committente è particolarmente rilevante.
- coordinare la propria attività in sinergia con gli altri coordinatori di area, con il referente del servizio Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo e con il RUAC in quanto il coordinatore rappresenta la prima interfaccia tecnica di riferimento per Sogei/Amministrazione.

Per il servizio di Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo si intendono, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività sotto elencate:

1. Gestione delle funzionalità in esercizio

- Verifica dell'esito dell'esecuzione delle procedure batch/job come ad esempio:
 - controlli sull'esito dei caricamenti di dati ed eventuali azioni di recupero, controlli di qualità del dato, pubblicazione dei dati;

- monitoraggio e analisi delle prestazioni: monitoring di ogni applicazione, batch o singolo job, attività di analisi per il miglioramento delle performance;
- presa in carico delle richieste di intervento inoltrate dall'assistenza di I livello o da Sogei/UCID, problem determination (su richiesta di Sogei/UCID, anche attraverso attività di code inspection), con relativa classificazione e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di Manutenzione Correttiva, fornendo al suddetto servizio tutte le informazioni in proprio possesso;
- messa in campo di azioni proattive, finalizzate all'identificazione dei problemi anticipata rispetto la generazione di incident, e comportamento reattivo a fronte del verificarsi di incident;
- verifica dell'esito degli interventi effettuati nell'ambito del servizio di Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo e dal servizio di manutenzione correttiva, quest'ultimo erogato nell'ambito di altre forniture;
- controllo e validazione tecnica di:
 - corretta esecuzione di procedure/elaborazioni;
 - integrità, completezza e correttezza dei dati presenti sulla base informativa,
 - contenuto dei flussi informativi provenienti da o destinati a organismi esterni,
 - dati esposti negli elaborati delle applicazioni;
- aggiornamento basi dati al fine di ristabilire l'operatività delle applicazioni (in circostanze non dipendenti da malfunzionamenti/difetti rientranti nella garanzia e/o nel servizio di manutenzione correttiva, erogato nell'ambito di altre forniture);
- popolamento anagrafiche e tabelle di decodifica;
- modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- attività di pianificazione ed esecuzione di procedure di carattere periodico come, ad esempio, aperture di applicazioni, pulizie dei data base, ecc.;
- verifica ed aggiornamento dei manuali di gestione applicativa e di eventuale documentazione specifica della gestione applicativa contenente FAQ, modi d'uso, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di gestione (ad esempio manutenzione preventiva, ecc.) in collaborazione con i gruppi di sviluppo e/o con i gruppi sistemistici;
- alimentazione, miglioramento ed utilizzo della Knowledge Base di Service Now attraverso la descrizione dettagliata di tutte le attività (segnalazioni, analisi delle problematiche ed azioni intraprese), monitoraggio dell'ottimizzazione delle attività anche attraverso eventuali proposte migliorative e indicazioni metodologiche eventualmente offerte dal Fornitore;
- supporto alla gestione degli eventi per la predisposizione di metriche e soglie necessarie a controllare le componenti critiche.

2. Presa in carico di nuove funzionalità

- supporto alla schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità in accordo con i gruppi sistemistici e di sviluppo;
- supporto a specifiche attività di predisposizione dell'ambiente di collaudo;
- partecipazione alle attività di collaudo e a sessioni di formazione su nuove funzionalità, al fine di acquisire l'opportuna competenza sulle stesse necessaria per una efficace gestione delle applicazioni/funzioni;
- verifica 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 quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- supporto alla gestione della nuova configurazione.

3. Assistenza tecnico/funzionale agli utenti durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni

- Affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle nuove funzionalità.

4. Supporto agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso

- Supporto all'operatività degli utenti
- Predisposizione ambiente dimostrativo (es. demo, base dati, utenze specifiche, ecc.), nonché documentazione esplicativa di sintesi.

5. Gestione Utenze

- Attività di gestione delle utenze interne/esterne sui sistemi;

- Monitoraggio account;
- Predisposizione di reporting per l'analisi dei log.

6. Pianificazione funzionale del servizio (e ripianificazione, per eccezione), in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi di Sogei/Amministrazione

- Movimentazione giornaliera del batch e verifica della sincronizzazione delle applicazioni;
- disponibilità del servizio on line;
- controllo sull'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito;
- pianificazione ed esecuzione di attività di manutenzione preventiva sulle varie applicazioni, quali, ad esempio, elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche, ecc.

7. Affiancamento per il trasferimento di know-how necessario al corretto svolgimento del servizio

- Affiancamento operativo. L'attività consiste in una fase di "training on the job" finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnologico necessario alla gestione del software in esercizio. Questa attività potrà essere svolta a richiesta Sogei in qualsiasi momento della fornitura, oltre a quella necessaria a fine e inizio fornitura.

8. Prodotti/servizio

- Realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipici esempi possono essere la realizzazione di applicazioni software di basso impatto, dashboard, prospetti informativo "usa e getta", oppure la creazione estemporanea di particolari viste per facilitare le attività di analisi multidimensionale.

Si precisa che è richiesta al team di Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo la competenza idonea ad individuare e a selezionare opportunamente le diverse problematiche, a risolvere direttamente quelle di propria competenza e ad inoltrare le restanti agli altri gruppi/referenti.

Date le peculiarità di alcuni sistemi informativi legate alle tematiche trattate e agli strumenti/piattaforme applicative utilizzate, nonché le elevate aspettative degli utenti utilizzatori, si richiede al team di Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo un miglioramento continuo delle performance, in termini di riduzione dei tempi di presa in carico delle attività e allo scopo si chiede di:

- garantire eccellenti competenze tecniche inerenti le tematiche finanziarie, con l'obiettivo di rispondere approfonditamente ed esaustivamente alle richieste dei vari interlocutori (utenti, Service Desk, etc.);
- possedere elevate competenze tecniche sui prodotti/piattaforme applicative in uso nel DT.

È richiesta al Fornitore una particolare attenzione alla formazione delle risorse impiegate su aspetti tecnologici e tematici, sia ad inizio fornitura che durante la durata del contratto con la predisposizione di un Piano di Formazione adeguato, che assicuri e dimostri la piena conoscenza delle tematiche e, nel caso più specifico, degli eventuali software specialistici di mercato utilizzati dai sistemi. Si precisa, inoltre, che l'inserimento e/o sostituzione di risorse professionali nei team di servizio richiede un ottimale passaggio di conoscenze al fine di mantenere un adeguato e continuo livello di servizio. Tale passaggio di conoscenze è a totale carico del fornitore.

Avendo l'Amministrazione introdotto strumenti di supporto alla gestione secondo le linee guida ITIL v4 (IT Service Management), il Fornitore deve avere una approfondita conoscenza del processo di Incident/change Management al fine di riconoscere la natura delle segnalazioni ed indirizzarle correttamente per competenza ai gruppi titolati alla risoluzione. Deve inoltre conoscere i processi di request fulfillment, knowledge Management e problem Management. Tale processi saranno descritti nel dettaglio nei documenti che saranno consegnati al Fornitore all'avvio delle attività contrattuali.

Il gruppo di lavoro del Servizio di Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo dovrà essere in grado di sviluppare le sinergie e l'interscambiabilità delle risorse impiegate, garantendo la copertura funzionale e tecnica su tutte le applicazioni; ciò implica che il Fornitore dovrà adottare modalità organizzative tali da permettere una efficiente rotazione delle risorse sulle diverse aree tematiche/applicazioni, al fine di garantire la continuità del servizio.

Il gruppo di Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo dovrà garantire, nel tempo, la corretta ed esaustiva alimentazione del repository del sistema di Knowledge Management, per un continuo miglioramento del servizio complessivo di assistenza agli utenti.

Al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e limitare i rischi di disservizio, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione del servizio, è richiesto un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate e quelle appartenenti ad altri gruppi coinvolti di altre forniture (sviluppo, manutenzione evolutiva, correttiva, adeguativa, gestione sistemi e reti, ecc.).

È richiesto, inoltre, di collaborare con i gruppi di sviluppo al fine di proporre migliorie o efficientamenti del software derivanti dalle analisi delle segnalazioni pervenute dagli utenti.

Il servizio di Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo è stimato considerando un massimale di **32.168 gg/pp**, comprensive di attività extra-orario.

Le dimensioni massime per la durata contrattuale e le composizioni delle figure professionali richieste sono stimate al meglio delle conoscenze attuali, delle attività previste, del carico di lavoro ipotizzato, come di seguito specificate:

Figura professionale	Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo
	Giorni stimati totali per il servizio
Business Analyst	6.049
Analista tecnico di gestione senior	4.945
Analista tecnico di gestione	6.722
Esperto di Dominio	3.361
ICT Consultant	1.682
Database Specialist and Administrator	1.344
Developer/Cloud Developer/ Front End Developer	2.352
Digital Media/Mobile Media Specialist	2.352
Test Specialist	3.361

In nessun caso la composizione sarà vincolante per l'Amministrazione/Sogei. Sarà dunque possibile una diversa indicazione e ripartizione delle figure professionali in funzione delle specifiche esigenze degli utenti e della tipologia di intervento.

Il massimale del servizio potrà inoltre essere rivisto come regolato dal Contratto di fornitura della presente iniziativa.

2.2.2 SUPPORTO SPECIALISTICO STANDARD, ACQUISIZIONE E TRASFERIMENTO DI KNOW HOW

Il servizio di Supporto Specialistico Standard e trasferimento di Know How a fine fornitura dovrà far capo ad un Coordinatore che opererà sotto il controllo del Responsabile del Servizio di Supporto Specialistico Standard ed EIM.

Il Coordinatore, con profilo professionale **Project Manager**, fatta salva la possibilità per Sogei/Amministrazione di variare tale profilo in base alle esigenze nel corso di durata del contratto, dovrà in particolare:

- possedere una approfondita conoscenza dei prodotti/piattaforme, tecnologie nell'ambito di tematiche e materie inerenti i sistemi descritti in "Appendice 1: descrizione dei sistemi informativi del DT";
- coordinare e supervisionare le attività e gli interventi all'interno del supporto Specialistico Standard e trasferimento di Know How, comprendendo in questa attività anche il coordinamento delle risorse impegnate;
- coordinare la propria attività in sinergia con gli altri coordinatori e con il Responsabile Unico delle attività contrattuali;
- possedere buone capacità di relazione al fine di favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti, Sogei/Amministrazione;

- rappresentare la prima interfaccia di riferimento per Sogei/Amministrazione.

Per il servizio di Supporto Specialistico Standard si intendono, a titolo indicativo e non esaustivo, le macro attività sotto elencate:

- interventi specifici su prodotti/piattaforme, tecnologie nell'ambito di tematiche e materie inerenti i sistemi descritti in "Appendice 1: descrizione dei sistemi informativi del DT";
- redazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal piano di qualità e piano generale (es. note, documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.);
- redazione di documentazione tecnica;
- caricamento massivo di dati (data entry) per la predisposizione delle basi dati propedeutiche all'operatività delle applicazioni del DT;
- sessioni formative specifiche da erogare a terzi su richiesta di Sogei/Amministrazione;
- erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, per analisi specifiche su tematiche e materie in ambito DT;
- supporto di trasferimento di know how di fine fornitura.

Nel corso dell'esecuzione del contratto, il Fornitore dovrà, su richiesta Sogei, trasferire a personale Sogei, o a terzi da essa designati, quali ad esempio l'Amministrazione stessa, il know-how su attività condotte, secondo un programma formativo che preveda ad esempio docenze, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc. su funzioni, documentazione del sistema e attività di gestione stesse.

Gestione del subentro

A partire dalla data di stipula del contratto, il Fornitore, in accordo con Sogei, pianificherà il subentro come indicato nel par. 2.2.1: il subentro ha durata di 3 mesi, 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 condotta dal fornitore uscente, senza peraltro la possibilità di eseguire direttamente le attività (training on the job).

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

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

Sogei garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia di Sogei stessa che di terzi da essa designati.

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

Trasferimento di know-how a fine fornitura

Le modalità di erogazione e la relativa pianificazione del trasferimento di know-how dovranno essere concordate con Sogei. In particolare, il piano di lavoro suindicato andrà approvato in fase di presentazione e verificato in corso d'opera per valutare l'efficacia del trasferimento di know-how effettuato comprovato attraverso un verbale congiunto redatto a fine attività.

Qualora i servizi oggetto del trasferimento di know-how siano espletati presso le sedi del Fornitore, quest'ultimo dovrà gestire l'attività presso le proprie sedi o in altre modalità ritenute opportune senza nessun onere aggiuntivo.

Per quanto concerne l'attività di trasferimento di know-how da svolgere al termine della fornitura, questa sarà erogata nel corso degli ultimi tre mesi. Per limitare i rischi di disservizi agli utenti, durante il periodo di subentro del nuovo fornitore, si prevede un progressivo trasferimento di know-how alle risorse subentranti. Si evidenzia che, la stima di un periodo pari a tre mesi per il trasferimento di know-how a fine fornitura è suscettibile di variazioni a discrezione di Sogei/Amministrazione, che dipendono anche dal grado di autonomia che il nuovo fornitore subentrante sarà in grado di mettere in atto grazie all'utilizzo del sistema di

Knowledge Management – attualmente Service Now e agli strumenti/prodotti di gestione della conoscenza predisposti durante l'intera fornitura e di formazione continua sui sistemi e sui servizi erogati.

Si evidenzia inoltre che, durante il periodo di trasferimento di know-how al termine della fornitura e del graduale inserimento delle nuove risorse subentranti, il Fornitore rimarrà responsabile dei servizi e dei relativi livelli di servizio.

Dimensionamento:

Il servizio di Supporto Specialistico Standard e trasferimento di Know How a fine fornitura è stimato considerando un massimale di **3.311 gg/pp**.

Le dimensioni massime per la durata contrattuale e le composizioni delle figure professionali richieste sono stimate al meglio delle conoscenze attuali, delle attività previste, del carico di lavoro ipotizzato, come di seguito specificate:

Figura professionale	Supporto Spec.
	Giorni stimati totali per il servizio
Project Manager	346
Business Analyst	994
Analista tecnico di gestione senior	641
Esperto di Dominio	910
ICT Consultant	420

In nessun caso la composizione sarà vincolante per l'Amministrazione/Sogei. Sarà dunque possibile una diversa indicazione e ripartizione delle figure professionali in funzione delle specifiche esigenze degli utenti e della tipologia di intervento.

Il massimale del servizio potrà inoltre essere rivisto come regolato dal Contratto di fornitura della presente iniziativa.

2.2.3 SUPPORTO SPECIALISTICO EIM DT

Il servizio è dedicato alla gestione dell'Enterprise Information Management del Dipartimento del Tesoro, come da "Appendice 1: descrizione dei sistemi informativi del DT".

Il servizio dovrà far capo ad un Coordinatore che opererà sotto il controllo del Responsabile del Servizio di Supporto Specialistico Standard ed EIM.

Il Coordinatore per il supporto Specialistico EIM, con profilo professionale **Project Manager**, fatta salva la possibilità per Sogei/Amministrazione di variare tale profilo in base alle esigenze, dovrà in particolare:

- possedere una approfondita conoscenza dei prodotti e dei linguaggi propri dell'Enterprise Information Management del Dipartimento del Tesoro;
- coordinare e supervisionare le attività e gli interventi all'interno del supporto Specialistico EIM, comprendendo in questa attività anche il coordinamento delle risorse impegnate;
- possedere buone capacità di relazione al fine di favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti, Sogei/Amministrazione;
- rappresentare la prima interfaccia di riferimento per Sogei e per l'Amministrazione con elevate capacità di relazione.

Per il servizio di Supporto Specialistico EIM si intendono, a titolo indicativo e non esaustivo, le macro attività sotto elencate:

- catalogare in base alle fonti alimentanti e certificare i dati;

- analizzare e verificare la qualità dei dati presenti nell'EIM;
- organizzare e trasformare i dati in ottica data lake;
- supportare nell'implementazione di metodi ed algoritmi per l'apprendimento e la predizione;
- produrre report e dashboard per soddisfare esigenze estemporanee su richiesta dell'utente finale;

Il servizio di Supporto Specialistico EIM DT è stimato considerando un massimale di **6.068** gg/pp.

Le dimensioni massime per la durata contrattuale e le composizioni delle figure professionali richieste sono stimate al meglio delle conoscenze attuali, delle attività previste, del carico di lavoro ipotizzato, come di seguito specificate:

Figura professionale	Gestione -EIM
	Giorni stimati totali per il servizio
Project Manager	302
Business Analyst	1.269
Analista tecnico di gestione senior	907
Data Scientist	1.777
Esperto di Dominio	907
ICT Consultant	302
Database Specialist and Administrator	302
Developer/Cloud Developer/ Front End Developer	302

In nessun caso la composizione sarà vincolante per l'Amministrazione/Sogei. Sarà dunque possibile una diversa indicazione e ripartizione delle figure professionali in funzione delle specifiche esigenze degli utenti e della tipologia di intervento. Va specificato che le figure professionali dovranno avere conoscenze delle tecnologie e dei prodotti come indicati nell'Appendice 1: descrizione dei sistemi informativi del DT", ciascuno secondo il proprio ruolo.

Il massimale del servizio potrà inoltre essere rivisto come regolato dal Contratto di fornitura della presente iniziativa.

2.3 MODALITÀ DI AFFIDAMENTO/ESECUZIONE

2.3.1 PIANI DI FORNITURA

Dovranno essere predisposti e mantenuti aggiornati i seguenti documenti, contenenti attività, tempi e impegno sia a preventivo sia a consuntivo:

- Piano della Qualità;
- il Piano di Lavoro Generale della Fornitura, comprensivo del Piano di Subentro ad inizio fornitura, il Piano dei Servizi Continuativi e di Supporto, il Piano della Formazione e il Piano di Trasferimento di Know How.

Qualsiasi pianificazione sarà approvata con le tempistiche di seguito previste, sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

La rendicontazione e consuntivazione delle attività è parte integrante dei Piani.

2.3.1.1 Piano della Qualità

Il fornitore dovrà mantenere il proprio Piano di qualità aggiornato allo stato della tecnologia, di automazione, misurazione e controllo.

Il Piano della Qualità dovrà essere approvato da Sogei, recependo eventuali osservazioni.

Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme della serie ISO 9000 ed in particolare della norma ISO 9001:2015 e dovranno essere evidenziate nel Piano della qualità e dei piani di lavoro.

Pertanto, il Piano della Qualità sarà redatto dal Fornitore e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità dovrà essere aggiornato a seguito di cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta di Sogei ogni qualvolta lo reputi opportuno. Esso deve essere riconsegnato aggiornato a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

Durante l'erogazione, tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici dovranno essere consegnati ufficialmente nei tempi richiesti sul portale DEPF. Il fornitore è tenuto, in ogni caso, a conservarli per tutta la durata contrattuale presso la propria organizzazione e a riconsegnarli in caso di richiesta Sogei.

È posto a carico del Fornitore l'automatizzare la raccolta dei dati di dettaglio per la misurazione degli indicatori di qualità e di andamento della fornitura, nonché per la produzione dei rapporti degli indicatori di qualità, senza oneri aggiuntivi per Sogei. Tali dati, su richiesta di Sogei, dovranno essere resi fruibili dal Fornitore e dovranno fornire una rappresentazione sintetica e chiara sull'andamento della Fornitura (il formato dei dati e la rappresentazione proposta dal Fornitore dovranno essere concordati nel Piano della Qualità e possono essere successivamente modificate su richiesta o con l'autorizzazione di Sogei).

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire, su richiesta di Sogei, la base dati di dettaglio, in formato da concordare con Sogei, per garantire la fruibilità successiva al termine del contratto.

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

Il RUAC è responsabile della piena applicazione ed aggiornamento del Piano di Qualità a qualunque livello: a partire dall'inizio della fornitura e con cadenza massima trimestrale deve riferire sul rispetto del Piano di qualità della fornitura ed i Rapporti di conformità su tutti gli impegni assunti in offerta tecnica. In caso di eventi negativi, rilievi, non conformità, il RUAC deve darne tempestiva comunicazione al DDE e riferire con frequenza minima settimanale sino alla risoluzione delle problematiche o l'avvio di un piano di rientro approvato.

L' "Appendice 2 – indicatore di qualità" contiene il profilo di qualità minimo necessario per l'erogazione dei servizi della fornitura.

Il Piano della Qualità dovrà essere consegnato **entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula**. Il Piano di qualità deve essere approvato formalmente dalla Committente ed in caso di rilievi che ostano l'approvazione, il fornitore si impegna ad integrare, aggiornare, correggere il Piano di qualità entro **3 giorni lavorativi** dalla comunicazione. Su richiesta motivata del RUAC la committente potrà, valutate le motivazioni, potrà rivedere la data di consegna. Per ogni successivo rilievo non è ammessa ulteriore ripianificazione ed i giorni aggiuntivi sino alla consegna del documento esente da rilievi saranno considerati ritardi di una scadenza contrattuale e misurati dall'indicatore **RSCT Rispetto di una scadenza contrattuale** con l'applicazione della penale "Slittamento di una scadenza contrattuale e la risoluzione del contratto.

La descrizione di massima del Piano della Qualità è riportata nel relativo paragrafo presente nell'"Appendice 5: Documenti".

Il piano della qualità – comprensivo degli Indicatori di qualità – dovrà essere aggiornato nel corso della fornitura su richiesta della Committente/ dell'Amministrazione e del fornitore in presenza di elementi che possono mantenere o migliorare la qualità della fornitura.

2.3.1.2 Piano di Lavoro Generale

Il fornitore dovrà predisporre - con le tempistiche indicate - e mantenere costantemente aggiornata la pianificazione di tutte le attività, con la seguente articolazione:

- piano di subentro di inizio fornitura, pianificazione delle attività trasversali di carattere generale ad esempio: pianificazione delle attività di assicurazione della qualità;
- piano di lavoro dei servizi a carattere continuativo per il servizio di Gestione Trasversale del Portafoglio Applicativo, strutturato per Aree tematiche;
- piano di lavoro per i servizi di supporto specialistico contenente separatamente le sezioni a preventivo ed il rendiconto risorse per gli interventi di supporto specialistico standard e di supporto Specialistico EIM;
- il Piano della Formazione.

Il Piano di Lavoro Generale dovrà essere aggiornato a fine fornitura o su richiesta della Committente/Amministrazione con piano di trasferimento di Know How.

Il Piano di Lavoro Generale, comprensivo del Piano di Subentro, dovrà essere consegnato entro **10 giorni lavorativi** dalla data di stipula del contratto. Tale piano dovrà includere, relativamente ai servizi continuativi, le modalità e la tempistica di installazione delle postazioni se autorizzate dal DT e per particolare necessità a carico del Fornitore, le postazioni dei referenti e la conformità alle policy di sicurezza, i nominativi delle risorse che hanno superato i colloqui per le figure professionali richieste nelle specifiche aree funzionali e con le certificazioni richieste ed offerte, le risorse abilitate all'estensione orario, alla reperibilità, la formalizzazione delle procedure- con riferimento al Piano della Qualità dei servizi, ecc...

Nel caso in cui Sogei formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto al Piano di Lavoro Generale, il documento aggiornato dovrà essere consegnato entro **3 giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi**. Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del documento definitivo per l'approvazione **entro 5 giorni lavorativi** dalla prima formalizzazione di rilievo, al netto dei tempi necessari alla Sogei.

Mensilmente, entro 5 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro Generale. Il piano così aggiornato è soggetto all'approvazione da parte di Sogei, unitamente al Rendiconto Risorse.

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 a Sogei il relativo Piano di Lavoro Generale. 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 da Sogei.

In qualunque momento Sogei può richiedere la consegna del Piano di Lavoro Generale con tutti gli aggiornamenti concordati.

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente al Piano di Lavoro Generale approvato, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

Il piano dovrà essere corredato del relativo Rendiconto Risorse anch'esso descritto nel relativo paragrafo presente nell'"Appendice 5: Documenti".

La descrizione di massima del Piano di Lavoro Generale e delle sue componenti è riportato nei relativi paragrafi presenti nell'"Appendice 5: Documenti".

2.3.2 ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La copertura del servizio **di Gestione Trasversale del Portafoglio Applicativo** dovrà essere garantita, senza soluzione di continuità, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Sogei, rispettando l'orario **8:00 - 20:00 per tutte le aree**, fatte salve eventuali eccezioni che saranno concordate in anticipo con il Fornitore per permettere lo svolgimento dei servizi anche in giorni/fasce orarie differenti.

Il servizio dovrà essere reso durante l'orario specificato senza interruzioni e pertanto la sua copertura sarà garantita attraverso una distribuzione delle risorse, preventivamente concordata con Sogei/Amministrazione. Si dovrà prevedere un numero di risorse adeguato ad assicurare la massima copertura del servizio negli orari di maggior presenza degli utenti dell'Amministrazione.

Si evidenzia che l'orario di servizio potrà essere modificato su richiesta di Sogei e recepito nel Piano della Qualità e nel Piano di Lavoro, in funzione di specifiche esigenze.

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

Il RUAC ed ogni referente del servizio dovranno farsi carico della gestione del personale (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio.

I **servizi di supporto specialistico standard e EIM** sono erogati a richiesta e pertanto si applica l'orario standard senza estensioni e/o reperibilità. Si precisa tuttavia che il servizio di supporto specialistico EIM nel corso della durata di erogazione dei servizi si intensificherà e potrà essere rimodulato con un gruppo di lavoro stabile presso l'Amministrazione. In caso di rimodulazione in servizio continuativo si applicheranno le medesime previsioni del servizio di Gestione Trasversale del Portafoglio applicativo (es. estensione, reperibilità, ec...)

Per i servizi di Supporto specialistico Standard ed EIM, la committente / Amministrazione richiede l'attivazione di un obiettivo via e.mail al Responsabile delle attività Contrattuali e/o al Responsabile del Servizio di Supporto Specialistico ed EIM con la documentazione necessaria alla stima dei tempi e costi. Il RUAC e/o RSSE dovrà inviare il piano di lavoro e nominare il Project Manager responsabile **entro massimo 5 giorni lavorativi** e l'effettiva disponibilità operativa del team **entro 10 giorni lavorativi**, salvo miglioramento dei tempi offerto in Offerta Tecnica.

È facoltà del fornitore richiedere entro i tempi previsti informazioni aggiuntive e/o integrative.

Estensione orario di servizio Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo

L'Amministrazione e/o Sogei, in relazione alle criticità e ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi di esercizio, potranno richiedere l'estensione dell'orario di servizio, tramite presenza on site di risorse del Fornitore sino a completamento delle 24 ore giornaliere, sabato, domenica e festivi.

Il preavviso minimo necessario sarà il seguente:

- per estensione dell'orario di servizio nella stessa giornata lavorativa: 1 ora;
- entro 2 ore dal termine dell'orario di servizio del giorno lavorativo precedente per la disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi.

L'estensione dell'orario di servizio sarà anticipata telefonicamente da Sogei/Amministrazione al Responsabile del Servizio entro i termini sopra riportati e confermata per posta elettronica al Responsabile stesso. Il Responsabile dovrà indicare, laddove non già previsto nel Piano di lavoro, le risorse che di norma sono impiegate nel servizio di Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo, in quantità e qualità, garantiranno il servizio; sarà inoltre responsabile dell'organizzazione del servizio esteso.

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 concordata per l'erogazione del servizio sarà inserita nel Piano della Qualità.

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità dovrà tenere conto dell'orario esteso.

La disponibilità alla richiesta di estensione dell'orario di servizio suddetto è da considerare già remunerata nel corrispettivo globale della fornitura.

Il Fornitore produrrà un rendiconto mensile del servizio esteso e degli interventi on-site prestati, quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi di gestione, che dovrà essere approvato da Sogei.

Il numero di ore verrà retribuito alla tariffa base oraria della figura professionale utilizzata per gli interventi richiesti durante la finestra temporale **08:00-20:00**, dal lunedì al venerdì. Per attività al di fuori dei suddetti orari sarà riconosciuta una maggiorazione pari al **20% della tariffa base oraria** della figura professionale utilizzata: tali attività rappresentano comunque attività residuali.

Reperibilità Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo

Dovrà essere garantita la reperibilità in tutti i periodi in cui non sono presenti risorse presso le sedi della Sogei e/o dell'Amministrazione, attraverso un telefono appositamente assegnato alla persona e tenuto acceso. Le risorse, di norma impiegate nei servizi di gestione, dovranno essere designate di concerto con Sogei/Amministrazione in relazione alle criticità ed ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi in esercizio.

Pertanto, per attività in reperibilità si intende il complesso delle attività così erogate:

- disponibilità ad intervenire in caso di problemi, su chiamata telefonica, oltre l'orario di servizio fino al complemento delle 24 ore giornaliere;

- disponibilità agli interventi di cui al precedente punto garantita anche per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica o festivi.

La prestazione consistente nella disponibilità agli interventi di cui ai punti sopra riportati deve essere erogata da risorse che forniscono le prestazioni nel normale orario di servizio.

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

Nel caso in cui la risorsa in reperibilità non fosse in grado di risolvere il problema per il quale è stata attivata dovrà darne immediata comunicazione al referente Sogei.

Sarà facoltà del referente Sogei richiedere di integrare la risorsa in reperibilità con ulteriori risorse adeguate alla soluzione del problema. Sarà obbligo del Fornitore integrare/sostituire la risorsa in reperibilità.

Dimensionamento Estensione e Reperibilità

Sulla base delle esperienze pregresse, si stima che, complessivamente, i giorni di estensione orario e reperibilità per l'intera durata della fornitura possano essere stimati in circa 300 gg/pp e sono inclusi nei dimensionamenti dei servizi.

La reperibilità telefonica non è remunerata ma è da considerare inclusa nel corrispettivo globale della fornitura.

Per la retribuzione fare riferimento a quanto riportato nella sezione Estensione orario di servizio Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo.

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

2.3.3 MONITORAGGIO

Sogei si riserva di procedere al monitoraggio in modalità conforme a quanto previsto dalla circolare n. 4 del 15 dicembre 2016 emessa dall'AgID, ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. h.) del CAD, come modificato dal decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179.

Il Fornitore si impegna a fornire a Sogei tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti, il controllo e la verifica della fornitura. Sogei si riserva di richiedere l'utilizzo di uno specifico strumento automatico a ciò deputato. Ad oggi lo strumento utilizzato da Sogei per il monitoraggio è Service Now.

Il Fornitore si impegna ad inviare a Sogei la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità e/o il rinnovo della certificazione entro 1 mese dalla data della verifica. Inoltre il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche anche ispettive effettuate da Sogei tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2003.

2.3.4 TRASFERIMENTO DI KNOW HOW A FINE FORNITURA

Il Fornitore è tenuto, su richiesta di Sogei e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione/Sogei rispetto a quanto già indicato al par. 2.1.2 ed alle attività già previste nei singoli servizi, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura a Sogei, Amministrazione o terzi indicati da Sogei.

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

Per avviare l'attività di trasferimento di know-how di fine fornitura, Sogei aprirà uno o più interventi di supporto specialistico.

Il periodo di trasferimento del know-how di fine fornitura sarà di 3 mesi solari, a partire dal momento della comunicazione di attivazione degli interventi ad esso correlati da parte di Sogei, salva diversa comunicazione di Sogei.

Il trasferimento di know-how sarà accompagnato da un piano di trasferimento in cui verranno indicate le risorse professionali impegnate nelle singole attività. Tali risorse potranno appartenere a tutti i team, al fine di garantire una maggiore efficacia ed efficienza del trasferimento di know-how. Tali risorse saranno remunerate solo per le attività non ricomprese nei servizi di appartenenza (es. affiancamento ai servizi non genera costi aggiuntivi, né l'aggiornamento di documentazione del servizio stesso). Eventuali inadempimenti e non conformità nello svolgimento delle attività comporteranno l'emissione di singoli rilievi sulla

fornitura. Eventuali ritardi per ciascuna fase pianificata comporteranno l'emissione delle sanzioni previste dagli indicatori di qualità applicabili e secondo quanto previsto contrattualmente.

Eventuale documentazione incompleta del sistema e/o mancata operatività di strumenti a supporto, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how: ciascun inadempimento comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dagli indicatori applicabili o l'emissione di un relativo rilievo sulla fornitura in assenza di indicatori specifici. Pertanto l'aggiornamento della documentazione prevista dal piano di qualità, essendo prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura, dovrà essere effettuato dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per la Sogei. I documenti aggiornati dovranno essere consegnati prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

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

Per i dettagli si rimanda alle Appendici: "Appendice 1: descrizione dei sistemi informativi del DT" ed "Appendice 4: strumenti".

2.4 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere trasmessa via PEC, indirizzata all'attenzione del referente Sogei e pubblicata sul Portale DePF del Dipartimento del Tesoro, nella sezione corrispondente secondo le modalità descritte nell'"Appendice 4: strumenti".

Le attivazioni formali di qualsiasi intervento sull'operatività della gestione possono avvenire anche via e-mail. Il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale DePF del Dipartimento del Tesoro.

La documentazione dovrà essere in formato nativo (.doc, xls, ppt, mpp, ecc.) e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna, anch'essa in formato elettronico e firmata digitalmente, salvo diversi accordi specifici stabiliti in sede di esecuzione del contratto.

Nel caso di temporanea indisponibilità del portale la consegna avverrà su un supporto digitale 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 rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti. Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

Quanto sopra potrà subire variazioni/evoluzioni derivanti dall'introduzione di diversi strumenti automatici a supporto o a seguito di accordi specifici stabiliti in sede di esecuzione del contratto.

Per le modalità di comunicazione delle attività della Gestione del Portafoglio applicativo il fornitore descriverà in Offerta Tecnica la propria miglior proposta impegnandosi al rispetto di tutte le modalità ed i tempi ivi indicati salva l'applicazione delle penali di cui all'indicatore RSCT "**Ritardo messa a disposizione delle soluzioni/ migliorie/sistemi**".

Come per tutti gli impegni di Offerta Tecnica, il Piano della qualità dovrà declinare operativamente gli impegni assunti ed i livelli di servizio (indicatori di qualità) essere integrati con indicatori di misurazione e rispetto degli adempimenti assunti presidiati dalla penale sopra richiamata.

2.5 INFORMAZIONI IN MERITO AL TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI

Per elementi essenziali del trattamento di cui all'art. 28, paragrafo 3, del GDPR si intendono la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi ed i diritti del Titolare del trattamento.

Gli elementi essenziali del trattamento sono indicati in modo generico perché riferiti a qualsivoglia tipologia di dati personali e di interessati, e potranno coesistere con l'indicazione di elementi essenziali del trattamento più specifici (puntuali), laddove durante lo svolgimento di attività siano già noti i trattamenti di dati personali con un maggiore dettaglio.

Si precisa che ai fini dell'esecuzione delle attività previste, il fornitore è autorizzato ad operare, nell'ambito dei Trattamenti/Servizi Ict/Servizi tecnici in qualità di Subresponsabile.

Elementi essenziali del trattamento - Generici				
Natura del Trattamento	Finalità del trattamento	Macrocategorie di Dati personali	Categorie interessati	Per chi viene effettuato il trattamento
Automatizzato	Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi informatici di gestione applicativi e supporto specialistico nell'ambito dei sistemi informativi del dipartimento del tesoro.	Dati personali generici e particolari.	Cittadini, dipendenti e contraenti	Mef - Dipartimento del Tesoro

3. MODALITA' DI CONSUNTIVAZIONE

La consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal fornitore mensilmente nella sezione Stato Avanzamento Lavori del Piano di lavoro relativamente a ciascun servizio.

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente al Piano di Lavoro Generale approvato, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

La consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal fornitore nel Consuntivo Attività relativamente a ciascun servizio.

Il Consuntivo Attività deve essere corredato dal Rendiconto Risorse.

Il Rendiconto Risorse può essere presentato anche ad evento e/o su richiesta dell'Amministrazione/Sogei per le attività a carattere di supporto specialistico. In questo caso andrà aggiornato il relativo piano di lavoro con le date e gli impegni effettivi (giorni persona, punti funzione, o altra metrica dimensionale, ecc.).

Sogei si riserva di chiedere un dettaglio di tale Rendiconto distinto per le attività prestate in servizio standard ed in reperibilità.

Trimestralmente, entro 5 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**, che dovrà essere consegnato, in forma incrementale, al termine di ciascuna fase per la quale ne è prevista la consegna.

Il Rapporto Indicatori di Qualità della Fornitura dovrà essere redatto dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nel Piano della Qualità secondo lo schema esposto nell'Appendice 2: indicatori di qualità".

Il Rapporto indicatori di qualità costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali e della possibilità, da parte di Sogei, di riconoscere gli obiettivi di prestazione.

4. ANNOTAZIONI

Si richiede che il fornitore impieghi nel team di Gestione e Supporto Specialistico Standard risorse con esperienza consolidata sulla tematica finanziaria e con provata conoscenza:

- della piattaforma kondor+, attualmente utilizzata per i sistemi di gestione del Debito Pubblico. In caso di reingegnerizzazione del sistema con la migrazione ad una nuova piattaforma applicativa, l'aggiudicatario è tenuto ad aggiornare le proprie competenze e conoscenze su tale nuovo sistema, garantendo la gestione dei sistemi a regola d'arte.
- su piattaforma LifeRay, per la gestione di portali Web.

Il fornitore, inoltre, deve preferibilmente possedere partnership con i distributori delle tecnologie in ambito EIM del dipartimento del tesoro.

In funzione del piano evolutivo che Sogei/Amministrazione condivideranno con l'aggiudicatario – il fornitore si impegna a garantire risorse con le competenze necessarie alla gestione delle nuove release/ applicazioni e modalità di gestione – anche attraverso team paralleli o integrati e risorse con esperienze di migrazione e di evoluzioni di parchi applicativi complessi, critici e stratificati.

La solidità di tale impegno è parte essenziale dell'offerta tecnica e pertanto il mancato adeguamento delle competenze necessarie comporterà oltre alla richiesta di sostituzione della risorsa inadeguata e relative sanzioni anche le penali relative alla mancata applicazione delle soluzioni, migliorie, strumenti offerti.