

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE SISTEMA GESTIONALE LEGALE E SERVIZI CONNESSI

INDICE

| | | |
|-----|--|---|
| 1 | PREMESSA..... | 3 |
| 1.1 | DEFINIZIONI | 3 |
| 1.2 | CONTESTO DI RIFERIMENTO | 4 |
| 2 | OGGETTO E DURATA..... | 4 |
| 3 | CONTESTO TECNOLOGICO | 5 |
| 3.1 | SERVIZI SPECIALISTICI DI FORMAZIONE..... | 5 |
| 3.2 | PROFILI PROFESSIONALI | 5 |
| 4 | CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONI..... | 6 |
| 5 | MODALITÀ DI AFFIDAMENTO/ESECUZIONE | 6 |
| 6 | LIVELLI DI SERVIZIO | 6 |
| 7 | RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ | 7 |
| 8 | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE | 7 |
| 9 | ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA..... | 7 |
| 10 | MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE | 7 |
| 11 | PENALI..... | 7 |

1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A.
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Malfunzionamento/i: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità di quanto fornito e comunque ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto a quanto riportato sulla documentazione tecnica e/o sulla manualistica d'uso;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99.
- Amministrazione: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.

1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

La Direzione Generale per i Sistemi Informativi e la Statistica del Dipartimento per le risorse umane, finanziarie e strumentali del Ministero dell'Istruzione del Merito (MIM) nell'ambito del «piano di semplificazione della scuola» al punto 13 dello stesso, ha individuato le attività per la migliore gestione del contenzioso Legale. In tale contesto, ha avviato un'attività di valutazione di sistemi per la gestione del contenzioso in collaborazione con Sogei, al fine di individuare la soluzione tecnologica ottimale da introdurre per standardizzare e efficientare i propri processi interni di gestione del contenzioso. È stata quindi individuata la soluzione gestionale Suite Next, leader sul mercato italiano, volta a digitalizzare la Gestione del Contenzioso e i flussi documentali delle aree preposte, integrata con il sistema di protocollo e gestione documentale in uso al Ministero dell'Istruzione e del Merito.

Il livello di qualificazione dei servizi Cloud oggetto dell'acquisto in AGID\ACN è: QC1.

2 OGGETTO E DURATA

Oggetto dell'affidamento è l'acquisizione del sistema gestionale legale SuiteNext e dei servizi connessi secondo il seguente dettaglio:

a) soluzione SW

Soluzione SaaS Suite Next, della quale WKI è titolare di ogni diritto di proprietà intellettuale, compresi ciascun componente già presente e/o da sviluppare in seguito, anche su eventuale richiesta della Committente o dell'Amministrazione, nonché di esclusiva dei marchi, simboli e nomi inseriti e/o apposti sulla stessa ed i cui contenuti sono protetti dalla legge sul diritto d'autore.

La suddetta soluzione viene concessa in licenza d'uso temporanea e verrà utilizzata da parte di 30 utenti:

- 12 utenti per la sede centrale del MIM
- 18 utenti per le Sedi Regionali del MIM (3 utenti per ciascuna delle 6 strutture regionali individuate)

b) servizi di esternalizzazione e servizi specialistici, sulla base degli obiettivi prefissati nel perimetro di digitalizzazione dei processi della Committente si è definito un perimetro progettuale che abbraccia una serie di servizi specialistici al fine di presidiare le condizioni per il conseguimento dei benefici attesi in termini di ottimizzazione e razionalizzazione nella gestione dei procedimenti di gestione del contenzioso.

| tipologia | descrizione | N. utenti |
|------------------|---|------------------|
| canoni saas | Canone Suite Next sede centrale | 12 |
| canoni saas | Canone Suite Next per 6 strutture regionali da 3 utenti | 18 |
| tipologia | descrizione | q. tà |
| servizi | Helpdesk Top Client | 1 |
| servizi | Analisi (gg/u) | 5 |
| servizi | Startup e Formazione (gg/u) | 10 |
| servizi | Integrazione "standard" con Protocollo (*) | 1 |
| servizi | supporto specialistico (gg/u) opzionale a consumo | 10 |
| | (*) stime sulla base di precedenti esperienze similari | |

La durata del contratto è pari a 8 mesi decorrenti dalla data di stipula.

3 CONTESTO TECNOLOGICO

Il fornitore, con il supporto di Sogei, analizza le esigenze dell'utente, raccogliendo le informazioni necessarie alla comprensione delle esigenze di business dell'Amministrazione e le traduce in requisiti utente, funzionali, non funzionali e tecnologici per arrivare a concordare con la stessa struttura richiedente la soluzione proposta.

La fase di Disegno (denominata Progettazione nella Convenzione) sarà svolta dal fornitore sulla base dei requisiti rilevati. La Sogei svolge l'attività di supervisione e audit, validando le scelte progettuali e i contenuti dei documenti rilasciati, previsti dalla fase.

Il fornitore procede poi a realizzare il prodotto software sulla base dei requisiti concordati e a verificare la corretta funzionalità della soluzione software implementata in un ambiente che presenti le stesse caratteristiche di quello reale di esercizio.

Il Collaudo ha lo scopo di consentire alla Sogei di verificare la rispondenza del prodotto software realizzato alle specifiche contenute nella versione definitiva del documento "Analisi dei Requisiti". A conclusione delle attività sono redatti i documenti di collaudo (rapporto e verbale) e si procede al rilascio in esercizio delle soluzioni realizzate.

3.1 SERVIZI SPECIALISTICI DI FORMAZIONE

Al fine di far acquisire a tutti gli utenti utilizzatori dell'applicativo, nonché agli amministratori IT, conoscenza, competenza e autonomia nella parametrizzazione e nell'utilizzo del software e, allo stesso tempo, supportare la Committente anche nella delicata attività di change management, il Fornitore progetterà e pianificherà percorsi formativi profilati rispettivamente sugli specifici ruoli di fruitori/utilizzatori e gestori dell'applicativo.

Il rilascio della Soluzione, infatti, implica la pianificazione di un piano formativo ad hoc ben strutturato. Nello sviluppo di tale piano formativo di roll out della piattaforma legale, riteniamo fondamentale che tutte le fasi del piano siano chiaramente definite e che il piano agisca come driver principale per guidare con successo l'iniziativa verso la popolazione utenti delle strutture incaricate della gestione del processo.

L'obiettivo del piano che verrà strutturato sarà quello di costruire un modello di successo che sia in linea con gli obiettivi della Committente. Il processo sarà attentamente strutturato e costituirà uno strumento estremamente efficace per determinare il livello di commitment necessario.

Il progetto formativo verrà strutturato attraverso l'erogazione di formazione dedicata al Personale IT e a tutti gli Utenti finali fruitori, nonché calibrato opportunamente in base al target.

Per il Personale IT la formazione è finalizzata a fornire tutte le informazioni tecniche rispetto all'applicativo, nonché della sua parametrizzazione, con particolare riguardo alla profilazione delle utenze.

Nell'ambito delle attività di onboarding e di formazione, verranno acquisiti i principali razionali da parte della popolazione utente per attivare le operazioni di configurazione e predisposizione delle impostazioni all'interno della soluzione al fine di ottimizzare e predisporre il flusso di lavoro sui processi della Committente.

3.2 PROFILI PROFESSIONALI

Al fine di implementare i processi definiti nell'analisi funzionale (integrazione con il protocollo), la struttura di governo predisposta in generale da Wolters Kluwer Italia prevede quindi:

- Product Owner/Capo Progetto con il ruolo di Referente unico di progetto, che rappresenta l'interfaccia contrattuale del fornitore verso la Committente per l'esecuzione del progetto e l'erogazione dei servizi per tutta la durata contrattuale.
- Scrum Master/Coordinatore del progetto (project manager – che risponde al Capo Progetto/Referente unico), al quale sono demandate le responsabilità relative alla realizzazione e messa in servizio ed alla erogazione dei servizi, coadiuvato da una struttura operativa.
- Business Analyst al fine di coadiuvare il project manager, focalizzati su programma di lavoro e analisi dei requisiti.
- Developer, personale dedicato allo sviluppo/modifiche software, alle parametrizzazioni e alle attività di “porting” (recupero pratiche pregresse), etc.
- Tester, con il compito di presidiare la qualità del codice sviluppato e delle parametrizzazioni applicate.

4 CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONI

I tempi di consegna sono stabiliti dal Piano di Lavoro prodotto dal fornitore e condiviso e approvato da Sogei.

Con riferimento alle attività di supporto, la rendicontazione avverrà al momento della consegna e conseguente approvazione dei deliverables da parte di Sogei sulla base degli elementi delle WBS sulle quali sono state impegnate le risorse.

La rendicontazione degli interventi di sviluppo software avverrà all'esito positivo del collaudo/verifica di conformità.

5 MODALITÀ DI AFFIDAMENTO/ESECUZIONE

Con cadenza mensile il fornitore presenterà i dati relativi alla rendicontazione sui servizi erogati. I dati saranno presentati in file excel e condivisi con Sogei tramite Share Point.

Il luogo di esecuzione del servizio sarà presso le sedi della fornitura e, ove necessario, presso la sede Sogei.

Le modalità di monitoraggio della fornitura durante il periodo di erogazione da parte del fornitore saranno basate su incontri di stato avanzamento lavori effettuati mensilmente, tramite aggiornamento della documentazione sulle attività svolte nell'arco del mese precedente. L'output di questi incontri sarà il verbale di SAL.

I documenti utilizzati per il monitoraggio delle attività sarà il Piano di Lavoro, aggiornato su base mensile.

6 LIVELLI DI SERVIZIO

Si faccia riferimento all'allegato “Allegato A | DOCUMENTO DI SLA (service level agreement)”.

7 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ

Il Fornitore dovrà comunicare, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale Responsabile delle attività. Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Consip S.p.A. Sarà compito del Responsabile del servizio curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

8 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Il Fornitore si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, un indirizzo e-mail e un numero di telefono al quale rivolgersi per ogni comunicazione relativa alle attività, nonché i riferimenti specifici (telefonico, via mail, ecc.) per il servizio di help desk, confermando inoltre che lo strumento adottato consente la richiesta contestuale di assistenza direttamente dal suo interno ed il relativo call back da parte del servizio di Help desk.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Consip S.p.A. eventuali modifiche.

9 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

Il Fornitore si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti di Consip, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

10 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE

La rendicontazione delle attività di sviluppo software dovrà avvenire a chiusura delle attività di realizzazione e dopo l'esito positivo del collaudo.

Con riferimento alle attività di supporto, la rendicontazione avverrà al momento della consegna e conseguente approvazione dei deliverable da parte di Sogei.

Le modalità di monitoraggio della fornitura/servizio durante il periodo di erogazione vengono svolte durante i SAL con cadenza mensile.

11 PENALI

Si faccia riferimento all'allegato "Allegato A | DOCUMENTO DI SLA (service level agreement)".

Allegati:

"Allegato A | DOCUMENTO DI SLA (service level agreement)"