

ALLEGATO 4 - CAPITOLATO TECNICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per
l'acquisizione dei servizi di sviluppo, manutenzione evolutiva ed assistenza
agli utenti su piattaforma Planview

INDICE

1.	PREMESSA.....	4
2.	CONTESTO.....	5
2.1	Descrizione delle Caratteristiche Applicative e Tecnologiche.....	5
2.2	Compatibilità.....	5
3.	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	6
3.1	Oggetto.....	6
3.2	Durata.....	6
4.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	7
4.1	Sviluppo e MEV mediante software commerciale Planview.....	7
4.1.1	Descrizione e requisiti del servizio di Sviluppo e MEV.....	7
4.1.2	Dimensione del Servizio di Sviluppo e MEV.....	9
4.1.3	Composizione dei gruppi di lavoro.....	9
4.2	Manutenzione correttiva.....	9
4.2.1	Descrizione e requisiti del servizio di Manutenzione correttiva.....	9
4.3	Assistenza agli utenti.....	10
4.3.1	Descrizione del Servizio di Assistenza agli utenti.....	10
4.3.2	Dimensione del Servizio di Assistenza agli utenti.....	11
4.3.3	Composizione dei gruppi di lavoro.....	11
4.4	Profili Professionali richiesti.....	11
4.4.1	Consulente di soluzioni aziendali.....	13
4.4.2	Tecnico di Collaudo e Integrazione di Sistemi.....	15
4.5	Referenti.....	16
4.5.1	Responsabile unico delle attività (RUA).....	16
4.5.2	Referente attività.....	17
5.	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	18
5.1	Modalità di esecuzione dei Servizi e delle Attività.....	18
5.1.1	Modalità progettuale.....	19
5.1.2	Modalità continuativa.....	19
5.1.2.1	Orario del servizio.....	21
5.1.3	Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro.....	21
5.2	Gestione della Fornitura.....	22
5.2.1	Gestione degli obiettivi.....	22
5.2.1.1	Stima e attivazione Obiettivi.....	22
5.2.1.2	Valutazione delle dimensioni degli obiettivi e riferimento ai fini della fatturazione.....	22
5.2.2	Rilievi.....	22
5.2.3	Pianificazione e Consuntivazione.....	23
5.2.3.1	Piano di Lavoro.....	23



5.2.3.2	Stato Avanzamento Lavori	24
5.2.3.3	Consuntivazione	24
5.2.4	Addestramento ad Inizio Fornitura	24
5.2.5	Comunicazione Formale	24
5.3	Prodotti della Fornitura	25
5.3.1	Elenco dei Prodotti	25
5.3.2	Modalità di Consegna dei Prodotti.....	26
5.3.2.1	Consegna dei prodotti software.....	26
5.3.2.2	Consegna di documentazione	27
5.3.2.3	Assenza di Virus.....	27
5.3.3	Vincoli Temporali sulle Consegne.....	27
5.3.3.1	Piani di Lavoro	27
5.3.3.2	Prodotti di Fase	28
5.3.3.3	Rapporto indicatori di qualità di obiettivo e di fornitura	28
5.3.4	Classe di Rischio	29
5.4	Trasferimento di Know How	29
6.	DIREZIONE LAVORI	31
6.1	Modalità di Approvazione dei Prodotti.....	31
6.1.1	Piani di Lavoro	31
6.1.2	Prodotti di Fase	31
6.2	Valutazione risorse	32
6.3	Indici di prestazione.....	32
6.4	Monitoraggio.....	33
7.	COLLAUDI.....	34
8.	INDICATORI DI QUALITÀ	35
8.1	Revisione degli indicatori di qualità.....	35
8.2	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità.....	35



1. PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti minimi della fornitura relativa ai servizi di sviluppo, manutenzione evolutiva ed assistenza agli utenti delle applicazioni realizzate su piattaforma Planview per il Sistema Informativo Consip.

Con il termine “Consip” va intesa la CONSIP S.p.A.

Con il termine “Fornitore” va intesa l’Impresa aggiudicataria della fornitura.

Quando non diversamente specificato, con “capitolato” si intende il presente documento, con “gara” si intende la gara da effettuare a fronte del capitolato, con “contratto” si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell’aggiudicazione della gara, con “fornitura” si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il contratto.

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

Nel capitolo 2 è descritto il contesto in termini di caratteristiche applicative e di ambienti tecnologici. L’oggetto della fornitura è riportato nel capitolo 3 con lo scopo di definire a grandi linee i servizi richiesti. Nel capitolo 4 è fornita una descrizione dettagliata dei servizi richiesti, nonché i parametri quantitativi e le figure professionali previste per la fornitura. Le modalità di esecuzione dei servizi e delle attività nonché gli aspetti qualitativi della fornitura sono descritti nel capitolo 5. Nei capitoli 6 e 7 sono descritte la direzione lavori, le modalità e gli strumenti per l’effettuazione dei collaudi. Gli indicatori di qualità e gli indici di prestazioni sono definiti in Appendice 5.

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

- Appendice 1: Descrizione delle applicazioni, delle caratteristiche tecnologiche e dei principali requisiti di evoluzione;
- Appendice 2: Strumenti di supporto alla gestione della fornitura;
- Appendice 3: Cicli di vita e contenuti dei prodotti;
- Appendice 4: Standard Consip;
- Appendice 5: Indicatori di qualità della fornitura;
- Appendice 6: Template Curriculum Vitae.



2. CONTESTO

Il contesto relativo alla presente fornitura riguarda il Sistema Informativo della Consip ed in particolare tutte le applicazioni realizzate su piattaforma PlanView.

2.1 Descrizione delle Caratteristiche Applicative e Tecnologiche

La descrizione delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche, degli obiettivi di sviluppo nonché le descrizioni dell'architettura applicativa e tecnologica e delle infrastrutture del Sistema informativo Consip sono riportate nell'Appendice 1 al Capitolato.

2.2 Compatibilità

I prodotti software Planview potranno subire variazioni di release / livello nel corso della fornitura. Ciò comporta l'obbligo del Fornitore di implementare soluzioni compatibili con il release / livello effettivo degli ambienti di collaudo / esercizio attivi al momento in cui la soluzione verrà realizzata.

Inoltre il Fornitore è tenuto sempre a verificare, in particolare nella fase di "Definizione dell'Obiettivo", gli effettivi release e l'eventuale piano di evoluzione degli ambienti.



3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

Sono oggetto della presente fornitura i servizi di:

- Sviluppo e Manutenzione Evolutiva mediante software commerciale Planview;
- Manutenzione correttiva delle soluzioni esistenti e di nuova realizzazione;
- Assistenza agli utenti (Gestione applicativi e basi dati) comprensiva del trasferimento di know how.

3.2 Durata

La durata delle attività relative alla fornitura è di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla “data di inizio attività”.



4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

In questo capitolo sono descritti i servizi oggetto di fornitura, la loro dimensione e le composizioni di riferimento dei gruppi di lavoro. Si precisa che il puntuale dimensionamento degli interventi potrà essere determinato solamente in fase di predisposizione del piano di lavoro; il Fornitore dovrà impiegare un mix di figure professionali corrispondenti a quelli di seguito riportati.

4.1 Sviluppo e MEV mediante software commerciale Planview

4.1.1 Descrizione e requisiti del servizio di Sviluppo e MEV

Il servizio di **Sviluppo e Manutenzione evolutiva (MEV)** mediante il software commerciale Planview comprende:

- a) gli sviluppi di nuove applicazioni/funzionalità per risolvere esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate;
- b) l'evoluzione di funzionalità già esistenti non più adeguate;
- c) la manutenzione adeguativa di funzionalità già esistenti;
- d) la correzione dei malfunzionamenti sulle realizzazioni effettuate o già in essere (come meglio specificato nel paragrafo 4.2)

Il servizio dovrà essere erogato mediante la personalizzazione e/o parametrizzazione del software commerciale Planview. Tali attività devono essere tali da garantire la loro piena compatibilità con tutte le diverse componenti del pacchetto PlanView già presenti in Consip e con ogni loro successivo aggiornamento.

Per parametrizzazione si intende l'utilizzo di tabelle standard, accessibili tramite menù decodificati, con cui è possibile definire il funzionamento dei prodotti Planview senza necessità di sviluppo di software.

La parametrizzazione del pacchetto software consiste quindi principalmente nell'aggiornamento e nel controllo della configurazione del prodotto, in base ai requisiti dell'utente, di cui si forniscono di seguito alcuni esempi a solo titolo esemplificativo e non esaustivo:

- inserimento di parametri nel sistema parametri e configurazione del processo di workflow (informazioni relative all'iter dei processi, ai profili degli utenti, etc.);
- caricamento nella base dati del sistema delle informazioni necessarie all'utilizzo in esercizio del sistema stesso (es: dati anagrafici, strutture, ...).

Per personalizzazione si intende la creazione e l'integrazione nel sistema di funzionalità che offrono valore aggiunto. Pertanto, tra le componenti per la personalizzazione del pacchetto software si possono considerare, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente;



- le piccole modifiche alle funzioni, quali ad esempio, la modifica di una transazione o di una stampa per una diversa prospettazione dei dati;
- la predisposizione, l'esecuzione e la documentazione dei casi di test per le funzionalità da realizzare. Tale attività è propedeutica al collaudo.

Le personalizzazioni sono sviluppi software che possono essere:

- incorporati nel software di base del pacchetto (cosicché la garanzia sia inclusa nell'ambito del contratto standard di manutenzione delle licenze software e dei servizi di supporto ad esso correlati);
- non incorporati nel software di base ma che sono legati alle logiche del software di base con cui deve essere assicurata la piena compatibilità (per i quali la garanzia, anche se non compresa nell'ambito del contratto standard sia comunque riconosciuta dalla Planview nelle release in uso del prodotto e in quelle successive).

Inoltre il servizio di Sviluppo e MEV dovrà assicurare a Consip il supporto al collaudo tecnico e al collaudo utente delle soluzioni realizzate con la piattaforma Planview nonché all'avvio in esercizio. Dovranno essere dunque ricomprese almeno le attività elencate di seguito raggruppate per tipologia:

- 1 supporto per l'installazione della parametrizzazione della piattaforma Planview volto ad assicurare un corretto passaggio di consegne al servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati formalizzato nel Piano di lavoro;
- 2 supporto alle attività di collaudo tecnico e collaudo utente:
 - ausilio nella predisposizione dell'ambiente di collaudo (definizione e caricamento della base dati, caricamento degli script di test parametrizzazione del software commerciale Planview, ecc.);
 - risoluzione tempestiva dei malfunzionamenti riscontrati in fase di verifica o di collaudo;
 - *“training on the job”* durante i primi giorni di collaudo;
 - altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo richieste da Consip per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio;
- 3 supporto alle strutture Consip preposte, o a terzi da Consip indicati, alle attività di passaggio in esercizio:
 - ausilio nella predisposizione dell'ambiente di esercizio (definizione e caricamento della base dati, personalizzazione del software di base), che potrà essere richiesto anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
 - *“training on the job”* per gli utenti nonché per gli addetti del servizio Gestione Applicativi e Basi Dati impattati dall'intervento durante i primi giorni di avviamento in esercizio.

Si sottolinea che le attività sopra descritte sono parte integrante del servizio. E' richiesto che ciascun requisito, funzionale o non funzionale, sia verificato mediante almeno un caso di test e che sia tracciato dal fornitore.



4.1.2 Dimensione del Servizio di Sviluppo e MEV

Nella tabella seguente si riassumono, per la componente della fornitura in esame, i massimali espressi in Giorni Persona.

Servizio	Metrica	Totale
Sviluppo e MEV di software commerciale Planview	GGPP	1350

Tabella 1 Dimensione per i servizi di sviluppo e MEV software commerciale Planview

4.1.3 Composizione dei gruppi di lavoro

Per i servizi di sviluppo e MEV di software commerciale il Fornitore dovrà impiegare un mix di figure professionali medio su tutti gli obiettivi stimabile, alla luce delle attuali conoscenze, come riportato nella tabella seguente:

Figura professionale	Giorni/Persona
Consulente di soluzioni aziendali	270
Tecnico di Collaudo e Integrazione di Sistemi	1080
Totale	1350

Tabella 2. Mix di figure professionali per sviluppo e MEV

4.2 Manutenzione correttiva

4.2.1 Descrizione e requisiti del servizio di Manutenzione correttiva

Il servizio di **Manutenzione correttiva** comprende:

- la correzione dei malfunzionamenti sulle personalizzazioni/parametrizzazioni già in esercizio;
- la correzione dei malfunzionamenti sulle personalizzazioni/parametrizzazioni di nuova realizzazione;

La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata da Consip ed è così definita:

- categoria 1:** " sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una applicazione o di una o più funzioni";
- categoria 2:** "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione di una applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input)";



- **categoria 3:** "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa", i malfunzionamenti di tipo marginale e le anomalie sul manuale utente;
- **categoria 4:** "sono le anomalie rilevate sulla documentazione (eccetto il manuale utente), sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati", sugli aspetti grafici (es. label, ecc)

Per "applicazione" si intende una delle applicazioni del Sistema Informativo Consip che utilizzano la piattaforma Planview. La lista di tali applicazioni è riportata in Appendice 1.

Per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati (es. anomalie in un programma batch che corrompono la base dati).

Per quanto attiene la correzione dei difetti sul software già sviluppato, il fornitore è tenuto a garantire la correzione dei difetti secondo le modalità ed i livelli di servizio definiti per il servizio di Manutenzione Correttiva (Appendice 5). Le componenti, la dimensione e la composizione dei gruppi di lavoro sono parte integrante delle attività di Sviluppo e MEV di cui al paragrafo 4.1.

Inoltre il fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo e durante tutto il periodo di validità contrattuale, a garantire la correzione dei difetti sul software sviluppato e/o modificato, secondo le modalità ed i livelli di servizio definiti per il servizio di Manutenzione Correttiva (Appendice 5).

4.3 Assistenza agli utenti

4.3.1 Descrizione del Servizio di Assistenza agli utenti

Il servizio di Assistenza agli utenti (altresì denominata Gestione applicativi e basi dati) dovrà comprendere, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività di:

1 Assistenza tecnico/funzionale agli utenti:

- a) affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle nuove funzionalità durante il periodo iniziale di esercizio;
- b) risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente;
- c) intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di Manutenzione Correttiva e verifica dell'esito dell'intervento effettuato;
- d) in caso di malfunzionamenti sulla componente PlanView nell'ambito del servizio è chiesto al Fornitore di diagnosticare la natura del malfunzionamento distinguendo se questo è all'interno del codice sorgente del pacchetto PlanView o all'interno del software parametrizzato.

2 Supporto agli utenti:



- a) assistenza per l'uso appropriato delle funzionalità della piattaforma Planview secondo le modalità previste nei manuali d'uso e supporto per il corretto utilizzo del sistema informativo;
- b) preparazione della documentazione necessaria per l'addestramento dell'utente finale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, etc).

3 Affiancamento per il trasferimento di know how necessario al corretto svolgimento del servizio:

“*Training on the job*” a Consip o a terzi individuati da Consip, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. Questa attività potrà essere svolta a richiesta Consip in qualsiasi momento della fornitura.

Il Fornitore dovrà impiegare risorse con un elevato grado di preparazione funzionale e tecnica sulla piattaforma PlanView ed è tenuto a mantenere tale livello di competenza durante tutta la durata contrattuale nonché in previsione di eventuali aggiornamenti del sistema in esercizio. Tale competenza funzionale e tecnica dovrà essere a carico del fornitore ed in nessun caso dovrà penalizzare il servizio nei confronti della Consip (es. discontinuità del servizio, sostituzione delle risorse in formazione con risorse non idonee, ecc.).

Inoltre le risorse del Fornitore preposte al servizio dovranno essere in grado di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso. Particolare attenzione dovrà essere posta al colloquio con l'utenza al fine di assicurare una risposta tempestiva.

4.3.2 Dimensione del Servizio di Assistenza agli utenti

Il massimale in Giorni Persona del servizio è riportato nella tabella seguente:

Servizio	Metrica	Totale
Assistenza agli utenti	GGPP	630

Tabella 3. Dimensione per il servizio di Assistenza agli utenti

4.3.3 Composizione dei gruppi di lavoro

Per il servizio, il Fornitore dovrà impegnare la seguente figura professionale:

- Tecnico di Collaudo e Integrazione di Sistemi

4.4 Profili Professionali richiesti



Le figure professionali da impiegare per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno rispettare i profili di seguito descritti eventualmente migliorati dal Fornitore. Consip si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, esperienza ed attitudini.

I *curriculum vitae* delle risorse da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili a Consip secondo quanto previsto dal contratto e con il template di cui all'Appendice 6 del presente Capitolato Tecnico.

Ogni riferimento ad attività o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o a componenti di essi che sono effettivamente adottati per i sistemi informativi gestiti dalla Consip.

Tale scenario può cambiare in corso d'opera in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate.

Pertanto, le competenze tecniche previste dai profili delle figure professionali non sono da considerarsi immutabili ed esaustivi delle esigenze dell'intera fornitura in quanto Consip potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi, linguaggi di programmazione metodologie e standard.

Consip si riserva di specificare il dettaglio del profilo richiesto per ciascuna figura in fase di costituzione dei gruppi di lavoro o di inserimento/ sostituzione delle risorse. Pertanto in tali fasi verranno specificate, tra quelli indicati nei profili o comunicati al Fornitore, le esperienze richieste e i prodotti di cui le risorse devono avere un'ottima conoscenza.



4.4.1 Consulente di soluzioni aziendali

Titolo di studio	Laurea in discipline economiche o scientifiche o cultura equivalente
Conoscenze ed esperienze lavorative	<p>Anzianità lavorativa di almeno 10 anni, di cui almeno 4 anni di provata esperienza lavorativa nella specifica funzione su progetti complessi.</p> <p>Nello specifico, possiede approfondite conoscenze ed esperienze:</p> <ul style="list-style-type: none">- sui moduli della piattaforma Planview;- configurazione e parametrizzazione dei moduli della piattaforma Planview;- nella gestione di progetti di system delivery, basati su pacchetti software di corporate performance management, in particolare di Planview;- di tecniche e prodotti software di project management e risk management;- sui processi di governance IT;- nella redazione di specifiche di progetto;- nel controllo realizzazione delle procedure;- nella stima di risorse e di tempi per la realizzazione di progetto;- nella gestione di gruppi di progetto;- sulle metodologie di sviluppo;- sulle tematiche relative alla pianificazione e controllo della spesa IT nella PA;- nell'ambito dell'analisi/revisione dei processi di business e skills specifici nell'ambito delle tematiche di Corporate Financial Planning, IT Governance, Program e Project Management, Resource Planning, Product Portfolio Management;- sulle metodologie per l'analisi ed il disegno dei processi di corporate performance management;- sulle tematiche relative alla pianificazione e controllo della spesa, e a sistemi e modelli di controllo di gestione e pianificazione strategica, sistemi e modelli di reengineering dei processi;- sulle pianificazioni di alto livello capaci di creare collegamenti tra piani operativi e budget finanziari;- sulle tecniche di controllo di progetto.
Ruolo	<p>Gestisce e coordina le risorse che lavorano sul progetto (di cui conosce skill, specializzazioni ed attitudini).</p> <p>Risolve in autonomia le problematiche di modello, processo, e organizzative e stabilisce gli obiettivi e le scelte di massima del progetto plasmandone la forma sulla base delle esigenze di personalizzazione del cliente.</p> <p>Svolge attività di program management e fornisce gli stati di avanzamento del progetto garantendo il pieno rispetto dei livelli di servizio, dei costi e dei tempi; riferisce periodicamente al committente sullo stato di avanzamento dei progetti evidenziando gli scostamenti dal piano e proponendo eventuali revisioni.</p> <p>Mantiene i rapporti con il Committente e con l'utenza onde prevedere anche possibili interventi atti a soddisfare esigenze potenziali nonché l'approvazione puntuale dei prodotti e finale del progetto, assicurandosi che tutta la documentazione sia completa ed esauriente.</p> <p>Propone soluzioni a problematiche legate alle tematiche operative e gestionali di progetto.</p> <p>Effettua la gestione ottimale delle caratteristiche e potenzialità della soluzione di Planview.</p> <p>Deve analizzare i requisiti e di tradurli in linee guida per la configurazione della suite</p>



	<p>PlanView.</p> <p>Deve supportare nelle fasi di collaudo e diffusione della soluzione all'interno dell'organizzazione.</p> <p>Deve essere in grado di redigere la documentazione inerente le proprie responsabilità.</p>
--	--



4.4.2 Tecnico di Collaudo e Integrazione di Sistemi

Titolo di studio	Laurea in discipline economiche o scientifiche o cultura equivalente
Conoscenze ed esperienze lavorative	<p>Anzianità lavorativa di almeno 5 anni, in particolare con almeno 2 anni di provata esperienza su progetti di consulenza nell'area della Governance IT o del performance management; esperienza in attività di pianificazione finanziaria e progettuale.</p> <p>Nello specifico, possiede approfondite conoscenze ed esperienze:</p> <ul style="list-style-type: none">- installazione, configurazione, personalizzazione e parametrizzazione dei moduli della piattaforma Planview;- sulla progettazione test integrati;- nella Redazione di specifiche di progetto;- sulle Tematiche relative alla pianificazione e controllo della spesa IT nella PA;- sulle tecniche di controllo di progetto;- sulla modellazione di dati in ambienti multidimensionali e disegno cruscotti;- sulla progettazione logica e fisica delle basi di dati;- gestisce e coordina le risorse che lavorano sul progetto (di cui conosce skill, specializzazioni ed attitudini).
Ruolo	<p>Risolve in autonomia le problematiche di modello, processo, e organizzative e stabilisce gli obiettivi e le scelte di massima del progetto plasmandone la forma sulla base delle esigenze di personalizzazione del cliente.</p> <p>Svolge attività di program management e fornisce gli stati di avanzamento del progetto garantendo il pieno rispetto dei livelli di servizio, dei costi e dei tempi; riferisce periodicamente al committente sullo stato di avanzamento dei progetti evidenziando gli scostamenti dal piano e proponendo eventuali revisioni.</p> <p>Mantiene i rapporti con il Committente e con l'utenza onde prevedere anche possibili interventi atti a soddisfare esigenze potenziali nonché l'approvazione puntuale dei prodotti e finale del progetto, assicurandosi che tutta la documentazione sia completa ed esauriente.</p> <p>Definisce e segue la realizzazione della documentazione operativa per l'utente e fornisce l'istruzione necessaria per l'utilizzo delle personalizzazioni/parametrizzazioni sviluppate.</p> <p>Effettua la gestione ottimale delle caratteristiche e potenzialità della soluzione di Planview.</p> <p>Deve essere in grado di progettare e realizzare add-on per estendere le funzionalità del prodotto, interfacce per integrare Planview con altri sistemi e Reporting ad hoc in accordo con le esigenze.</p> <p>Framework di sviluppo: tutti gli ambienti di sviluppo su cui può operare Planview.</p> <p>Deve supporta nelle fasi di collaudo e diffusione della soluzione all'interno dell'organizzazione.</p> <p>Deve essere in grado di redigere la documentazione inerente le proprie responsabilità.</p>



4.5 Referenti

4.5.1 *Responsabile unico delle attività (RUA)*

Il Fornitore dovrà indicare il Responsabile Unico delle Attività contrattuali (RUA), per l'intera fornitura, cui Consip farà riferimento per le attività e gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Nel caso faccia parte del gruppo di lavoro di cui ai punti 4.1 e 4.2, dovrà essere chiaramente indicato l'impegno che non dovrà essere compreso nelle attività del gruppo, non dovrà comportare, pertanto, alcun onere aggiuntivo per Consip.

Il Responsabile Unico delle Attività contrattuali dovrà riferire a Consip sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- predisposizioni e variazioni del Piano di lavoro della fornitura;
- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- risultati sugli indicatori di qualità ed indici di prestazione;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi dei singoli servizi e su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle competenze di tematica;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo del portale DePF Consip (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase, vedi successivo par. 5.3.2);
- predisposizione e costante adeguamento delle soluzioni/sistemi/migliorie offerte.

Inoltre dovrà assicurare coerenza e sinergia con le altre applicazioni del Sistema Informativo Consip, di cui all'Appendice 1, con cui scambia informazioni.

Il Responsabile unico delle attività potrebbe dover coordinare risorse appartenenti ad altri contratti ma impiegate sui progetti su cui sono allocate le risorse del gruppo di lavoro di cui ai punti 4.1 e 4.2.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è compito del Responsabile Unico delle Attività contrattuali assicurare un alto grado di sinergia principalmente tra le risorse impiegate nei servizi di Sviluppo e MEV del software commerciale Planview, di Manutenzione Correttiva e quelle impiegate nella Gestione Applicativi e Basi Dati, in particolare, nella fase di avviamento in esercizio dell'applicazione al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

In caso di inadeguatezza del Responsabile unico delle attività, Consip si riserva di chiederne la sostituzione secondo quanto prescritto nel paragrafo 6.2.



4.5.2 Referente attività

Il Fornitore dovrà indicare, nell'ambito del gruppo di lavoro impiegato nelle attività, un referente cui Consip farà riferimento.

Nell'ambito delle attività a carattere progettuale il referente avrà il ruolo di capo progetto con il compito di:

- interfacciare il responsabile Consip nella fase di recepimento dei requisiti utente ed in tutte le fasi della progettazione e realizzazione per la revisione dei requisiti, recepire le osservazioni ed aggiornare i documenti di progetto tramite il Portale DePF Consip;
- collaborare con il responsabile Consip nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- collaborare con le strutture tecniche Consip nella ricerca delle migliori soluzioni tecnico/architetturali per i prodotti in via di realizzazione e/o progettazione;
- garantire la piena compatibilità ed integrazione dei prodotti in fase di sviluppo con le architetture tecniche disponibili per l'area, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità al responsabile Consip incaricato.

Nell'ambito delle attività a carattere continuativo, il referente avrà il ruolo di coordinatore e costituirà l'interfaccia di riferimento verso Consip, al fine di ottimizzare il servizio; in particolare dovrà:

- riferire proattivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team di gestione applicativa e di manutenzione correttiva. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- essere sempre allineato con il responsabile unico delle attività contrattuale al fine di garantire il tempestivo aggiornamento del piano di gestione applicativa;
- stabilire un costante colloquio con il responsabile Consip al fine di prevedere i periodi di picco o di particolare criticità e di richiedere al responsabile unico delle attività contrattuali i Piani di potenziamento delle risorse in Gestione applicativa.



5. MODALITÀ DI ESECUZIONE

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

Consip si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da Consip stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.). Consip si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di Consip nello svolgimento di tali attività.

Si sottolinea che è obbligo del Fornitore, in tutte le attività, il rispettare ed utilizzare gli standard e le linee guida adottate da Consip nonché di strumenti a supporto della fornitura; il Fornitore deve farsi carico, dunque, di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Nei paragrafi descritti al seguito è riportata una descrizione più dettagliata delle modalità previste per l'esecuzione dei servizi. Si rimanda all'Appendice 3, limitatamente ai cicli ed ai prodotti previsti nel presente capitolato, per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di vita, alle fasi progettuali, ai prodotti ed ai contenuti informativi dei documenti di progetto da consegnare.

5.1 Modalità di esecuzione dei Servizi e delle Attività

Al fine di descrivere le **modalità di esecuzione** dei servizi oggetto della fornitura, viene di seguito esposta la matrice di corrispondenza tra i servizi stessi e le modalità di esecuzione:

Servizi	Metrica	Modalità	Ciclo di vita	Sede
Sviluppo e MEV di software commerciale	GGPP	Progettuale	Ridotto o fase unica	Consip
Assistenza agli utenti (Gestione applicativi e basi dati)	GGPP	Continuativa		Consip

Tabella 4. Modalità di esecuzione e cicli per servizio

Consip si riserva di definire, laddove necessario ed applicabile un ciclo di vita ad hoc.

Per tutti i servizi richiesti deve essere garantito dal Fornitore, senza oneri aggiuntivi, il supporto specialistico sulla piattaforma ed il supporto sistemistico alle proprie risorse, al fine di assicurare, in particolare:

- l'assistenza per lo sviluppo e la manutenzione;



- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, di collaudo ecc.;
- il supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio propedeutica all'avviamento delle applicazioni/funzioni nonché l'assistenza alla risoluzione di eventuali problemi sistemistici che dovessero insorgere in tale fase;
- l'acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate per l'Obiettivo e/o le attività di interfaccia con i tecnici designati da Consip per concordare aspetti tecnici specifici.

5.1.1 Modalità progettuale

I servizi da erogare in modalità progettuale sono:

- Sviluppo e MEV di software commerciale

Questi servizi verranno scomposti in Obiettivi a cui verrà attribuita una classe di rischio, una dimensione e una possibile tempificazione (quella desiderata dall'utente). Gli Obiettivi potranno essere suddivisi temporalmente in una o più *fasi*, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo. In Appendice 3 si riportano le descrizioni dei cicli previsti e per ciascuna fase, tutti i prodotti da rilasciare ed i criteri di uscita.

Il termine "durata" dell'Obiettivo è usato come sinonimo dell'intervallo di tempo decorrente tra le milestone Attivazione e Accettazione ovvero tra Attivazione e l'uscita positiva dall'ultima fase prevista dal ciclo di vita.

La scelta del ciclo di vita appropriato per le caratteristiche dell'obiettivo verrà concordato nella fase di Definizione o fase similare.

Si sottolinea che il referente è responsabile del buon andamento dell'Obiettivo e quindi dovrà garantire adeguata presenza e controllo in tutte le fasi progettuali.

Il referente dovrà riferire a Consip, su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione, l'avanzamento e la consuntivazione, la composizione del gruppo di lavoro (in qualità e quantità), l'aderenza linee guida/best practices, gli adempimenti legati alla qualità, la rendicontazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, la completezza, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test.

5.1.2 Modalità continuativa

Il servizio di Assistenza agli utenti (o Gestione applicativi e basi dati) dovrà essere erogato in modalità continuativa.



L'attivazione del servizio è prevista a partire dalla data di inizio attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine attività, salva ed impregiudicata la facoltà per la Consip di richiedere l'interruzione dell'attività stessa (intendendo con questo la fine erogazione servizi).

La regolamentazione contrattuale del servizio (pianificazione e riepilogo risorse impegnate) è in giorni/persona a tempo e spesa.

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

Pertanto è prevista, da parte del Responsabile Unico delle Attività contrattuali del Fornitore, la definizione di tali attività e il loro aggiornamento nel Piano di Lavoro soggetto all'approvazione di Consip.

Tutte le risorse impiegate nel servizio dovranno avere ad inizio fornitura e mantenere durante tutta la durata della stessa un'ottima conoscenza sulla piattaforma PlanView. Risorse anche parzialmente impreparate saranno ritenute inadeguate.

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

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

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

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

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



5.1.2.1 ORARIO DEL SERVIZIO

La copertura del servizio di Assistenza agli utenti deve essere garantita nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Consip, tra le ore 09:30 e le ore 18:30. Si precisa che per giorno festivo deve intendersi la festività a carattere nazionale.

Consip, in relazione alle criticità (casi sporadici) e ai picchi periodici (generalmente trimestrali) di lavorazione dei sistemi di esercizio, potrà richiedere la presenza oltre il normale orario di lavoro oltre che il sabato, la domenica e i festivi.

Si richiede la disponibilità del fornitore ad attivarsi con un preavviso minimo anche nell'ambito della stessa giornata lavorativa. Le modalità di regolamentazione saranno di volta in volta congiuntamente concordate,

5.1.3 Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro

In linea generale i servizi di Sviluppo e MEV di Software commerciale e di Assistenza agli utenti saranno svolti presso la sede Consip. Il Fornitore potrà procedere all'installazione presso le suddette sedi di server di sua proprietà, comunque sempre garantendo il rispetto delle politiche di sicurezza definite da Consip.

Qualora si dovesse ravvisare la necessità di effettuare tali attività presso le sedi del Fornitore si definiranno le modalità per l'accesso da remoto agli ambienti di sviluppo e collaudo.

I posti di lavoro presso le sedi Consip possono essere attrezzati o non attrezzati.

I posti di lavoro attrezzati sono resi disponibili esclusivamente per le risorse adibite al servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati.

Relativamente ai posti di lavoro non attrezzati Consip metterà a disposizione locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori, in modalità di tipo Ethernet.

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

Consip metterà a disposizione, esclusivamente per il personale adibito al servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati e per un numero limitato di postazioni di lavoro, il collegamento a internet oltre che al servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle personali su server Consip.



5.2 Gestione della Fornitura

5.2.1 Gestione degli obiettivi

5.2.1.1 STIMA E ATTIVAZIONE OBIETTIVI

Consip richiede la stima di un Obiettivo comunicando al Fornitore le informazioni note al momento (ad esempio data prevista di inizio e fine attività, data limite richiesta per il completamento e eventuali riferimenti a documentazione esistente), nonché eventuali vincoli. Nel caso l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà riassorbito nei costi dell'Obiettivo.

Il fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre **5 giorni** lavorativi dalla richiesta Consip o diverso termine di consegna concordato con Consip.

Al termine della fase di Definizione, anche in considerazione del Piano di Lavoro e della stima di costo proposti dal Fornitore, Consip procederà all'approvazione dei prodotti della fase di Definizione (attivazione) e ne darà comunicazione al Fornitore, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguiranno.

5.2.1.2 VALUTAZIONE DELLE DIMENSIONI DEGLI OBIETTIVI E RIFERIMENTO AI FINI DELLA FATTURAZIONE

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà avvenire in fase di Definizione in Giorni Persona, sulla base della stima delle figure professionali da impiegare.

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

5.2.2 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Consip conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e sue appendici, standard Consip e Piano di Lavoro).

Quindi possono essere emessi rilievi oltre che per i casi contemplati nell'Appendice 5 anche per qualunque altra non conformità ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale e tutti i suoi allegati.

Essi consistono di comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono un avvertimento sugli aspetti critici della fornitura



e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali nonché ad altri meccanismi sanzionatori così come determinato nel contratto.

I rilievi possono venire emessi dal responsabile del contratto Consip, dai responsabili di progetto e/o di servizio Consip e/o da strutture Consip preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura, e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre a Consip un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro **3 giorni lavorativi** dall'emissione della nota di rilievo. Trascorso tale termine il rilievo non è più annullabile.

5.2.3 Pianificazione e Consuntivazione

5.2.3.1 PIANO DI LAVORO

Il Fornitore dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornata la pianificazione di tutte le attività, in un Piano di lavoro che preveda:

- la pianificazione delle attività di carattere generale, del piano di subentro di inizio fornitura e piano di trasferimento di know how (quando richiesto);
- la pianificazione dei servizi a carattere continuativo;
- la pianificazione delle attività a carattere progettuale;

Per ogni obiettivo il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro in cui la durata delle singole attività elementari non può superare di norma le **2 settimane solari**; nel caso di attività la cui durata sia superiore alle 2 settimane, in ogni modo, dovranno essere previste **milestone** intermedie con indicazione dei prodotti attesi, anche semilavorati.

A fronte di ripianificazioni autorizzate da Consip, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano di Lavoro.

Qualsiasi pianificazione verrà approvata con le tempistiche previste nel paragrafo 6.1. sotto forma di mail, verbale o di lettera di approvazione.

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

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

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

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

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



5.2.3.2 STATO AVANZAMENTO LAVORI

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

5.2.3.3 CONSUNTIVAZIONE

La consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nella sezione Stato Avanzamento Lavori di ciascun Piano di lavoro.

Il piano di lavoro deve essere corredato dal Rendiconto Risorse. Consip si riserva di chiedere un dettaglio di tale consuntivo distinto per le attività prestate in servizio esteso.

La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà evidenziare le fasi chiuse e riportare gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

5.2.4 Addestramento ad Inizio Fornitura

A partire dalla data di stipula del contratto Consip può consentire al Fornitore di usufruire di addestramento per un periodo massimo di **2 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 di Manutenzione Correttiva e gestione condotta dal Fornitore uscente. Durante le attività di *training on the job* la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente. Il Fornitore dovrà in ogni caso essere in grado di prendere in carico i servizi anche in assenza di affiancamento con il Fornitore uscente.

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

5.2.5 Comunicazione Formale

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione dell'opportuno referente Consip (responsabile di contratto, responsabile di progetto e/o di servizio, responsabile di area applicativa, monitore, responsabile del procedimento, ecc. La consegna di eventuali supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) di fornitura va effettuata accompagnandola da una comunicazione scritta al



responsabile di progetto Consip (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'allegato).

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

5.3 Prodotti della Fornitura

5.3.1 Elenco dei Prodotti

I prodotti di fornitura previsti dai cicli di vita sono descritti in Appendice 3 che contiene anche i riferimenti agli standard Consip. In assenza di standard Consip il Fornitore è tenuto a proporre un proprio modello sottoposto ad approvazione Consip.

Per le attività svolte in modalità progettuale oggetto del presente capitolato i cicli previsti e i prodotti della fornitura previsti sono quelli riportati nella tabella che segue.

Prodotti	Ambito di riferimento	Ciclo di vita ridotto	Ciclo di vita a fase unica
Piano di Lavoro	Fornitura	SI	SI
Specifiche Requisiti	Obiettivo	SI	SI
Specifiche dell'intervento	Obiettivo	SI	SI
Specifiche funzionali	Applicazione	SI	SI
Piano di test	Applicazione	SI	SI
Script di Test automatici e codice di test e collaudo	Obiettivo ¹	SI	NO ²
Manuale utente	Applicazione	SI	SI
Manuale di gestione applicazione	Applicazione	SI	SI
Disegno di dettaglio	Applicazione	NO	SI
Rapporto Indicatori di Qualità Obiettivo (incrementale)	Obiettivo	SI	SI

Tabella 5. Corrispondenze Prodotti /cicli di vita

La colonna "ambito" esprime la copertura del documento:

- nel caso del Piano di lavoro il documento dovrà essere mantenuto aggiornato al rilascio di qualsiasi intervento relativo alla fornitura, tale documento sarà pertanto unico per la fornitura e sarà aggiornato di volta in volta;

¹ Con l'obbligo di mantenere ed utilizzare eventuali script di test preesistenti per l'applicazione

² Solo gli script di test e collaudo se necessari



- nel caso di documento riferito all'applicazione esso dovrà essere mantenuto aggiornato al rilascio di qualsiasi intervento relativo all'applicazione stessa indipendentemente dal ciclo di vita adottato, tale documento sarà pertanto unico per Applicazione e sarà aggiornato di volta in volta;
- nel caso di documento riferito al singolo obiettivo, esso verrà prodotto ed aggiornato durante il ciclo di vita dell'obiettivo stesso ed i suoi contenuti dovranno essere integrati, organici e congrui con i contenuti degli altri prodotti dell'applicazione previsti dal ciclo di vita utilizzato.

Si precisa che le Specifiche dell'intervento per la peculiarità degli interventi di sviluppo e MEV dovranno descrivere le caratteristiche di dettaglio delle parametrizzazioni e/o delle personalizzazioni effettuate.

La tabella ha valore indicativo e non è esaustiva nella casistica. Eventuali altri prodotti potranno essere previsti e concordati di volta in volta, a seconda delle specifiche esigenze dell'Obiettivo. In caso di necessità di adeguamento dell'applicazione, in aggiunta o sostituzione dei documenti previsti in tabella, potranno servire, ad esempio:

- analisi di impatto;
- analisi di performance;
- studi comparativi.

Consip si riserva di aggiornare il formalismo attuale e il contenuto dei prodotti descritti nell'Appendice 3, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Verranno concordate di volta in volta le modalità di adozione dei nuovi standard, per gli Obiettivi in corso e per quelli a venire, nei casi in cui l'aggiornamento comporti un particolare onere per il Fornitore.

5.3.2 Modalità di Consegna dei Prodotti

5.3.2.1 CONSEGNA DEI PRODOTTI SOFTWARE

Il software relativo ad architetture in ambiente distribuito deve essere consegnato tramite l'utilizzo del Configuration Management Applicativo **C.M.A.** descritto nell'Appendice 2 fermo restando l'obbligo del Fornitore di mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software. Qualora all'inizio della fornitura non fosse terminato il caricamento di tutti gli oggetti che compongono l'attuale parco applicativo, il fornitore è tenuto, senza oneri aggiuntivi, a provvedere a tale completamento.

Consip si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia delle tabelle di parametri e anche su supporto magnetico/ottico.

In caso di indisponibilità, anche temporanea, del Configuration Management verranno concordate con Consip le modalità di consegna ed in questo caso, specificatamente per gli



interventi di Manutenzione Correttiva, la data di consegna sarà la data di chiusura dell'intervento da parte del fornitore sullo strumento di supporto alle attività di gestione.

Per quanto concerne il software di test ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc..). il Fornitore è tenuto alla loro consegna secondo quanto previsto in Appendice 2 ed a rilasciare gli oggetti negli ambienti per il collaudo messi a disposizione da Consip secondo le modalità da definire con il capo progetto. Tali modalità verranno descritte nel documento "piano di test".

Per le modalità di utilizzo degli strumenti aziendali Consip si rimanda all'Appendice 2.

5.3.2.2 CONSEGNA DI DOCUMENTAZIONE

Il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale DePF Consip (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase) accessibile presso la segreteria tramite la intranet Consip. La documentazione dovrà essere accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo o e-mail.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti (vedi ad es. documento piano di test).

Tranne casi eccezionali e non imputabili al Fornitore, la mancata pubblicazione sul Portale equivale alla mancata consegna del prodotto ai fini della misurazione degli indicatori di qualità.

Nel caso di temporanea indisponibilità del Portale la consegna avverrà su un supporto digitale (cd, dvd, ecc.).

Consip si riserva di adottare per tutti i prodotti documentali il formato standard ODF, anche in via sperimentale.

Le modalità di utilizzo del Portale DePF Consip sono descritte in Appendice 2.

5.3.2.3 ASSENZA DI VIRUS

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

5.3.3 Vincoli Temporalì sulle Consegne

5.3.3.1 PIANI DI LAVORO

Il Piano di Lavoro dovrà essere consegnato entro **10 giorni lavorativi** dalla data di avvio delle attività.

Tale piano dovrà includere, relativamente al servizio di assistenza agli utenti, le modalità e la tempistica di installazione delle postazioni a carico del Fornitore.



Per le attività svolte in modalità progettuale il Piano di Lavoro dovrà essere aggiornato entro la fase di Definizione o secondo quanto previsto dal ciclo di vita adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Dovrà contenere, in fase di Definizione, l'indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare sull'Obiettivo con riferimento ai curriculum vitae (CV) consegnati, alla figura professionale, alla % stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro che dovrà essere approvato da Consip.

Mensilmente entro **3 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro e lo Stato Avanzamento del piano. Il piano così aggiornato è soggetto all'approvazione da parte di Consip, unitamente al Rendiconto Risorse. Inoltre si sottolinea che per qualunque ripianificazione dovrà essere riconsegnato il piano di lavoro interessato entro il termine di **3 giorni lavorativi** dalla ripianificazione stessa.

Qualora richiesto da Consip, il Fornitore dovrà consegnare il Piano di Lavoro comprensivo della pianificazione del trasferimento di know how entro **3 giorni lavorativi**.

Ogni scostamento rispetto al piano deve essere comunicato a cura del Fornitore.

5.3.3.2 PRODOTTI DI FASE

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di vita adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono ad eccezione, ad esempio, dei manuali di gestione, le procedure di definizione e caricamento delle tabelle, il documento di supporto alle attività di trasferimento ed installazione in ambiente di collaudo, ed in genere ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, dovranno essere consegnati almeno 5 giorni lavorativi prima della fine della fase di realizzazione.

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

5.3.3.3 RAPPORTO INDICATORI DI QUALITÀ DI OBIETTIVO E DI FORNITURA

Trimestralmente, entro **10 giorni lavorativi** dalla fine del trimestre di riferimento deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di qualità della fornitura ed il Rapporto Indicatori di qualità.

Per ciascun obiettivo e per ciascuna fase devono essere rilevati i dati necessari all'elaborazione del documento Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo.

Il Rapporto deve essere consegnato, in forma incrementale, almeno al termine della fase di realizzazione ed in ogni caso appena ci sia rischio del mancato rispetto di anche solo uno dei livelli di servizio previsti.

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

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



5.3.4 Classe di Rischio

Le applicazioni oggetto della presente fornitura (Appendice 1) sono generalmente classificabili in classe di rischio C; anche la classe di rischio di un Obiettivo è generalmente C. La definizione delle classi è di seguito riportata.

- Classe A: l'applicazione o l'Obiettivo sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o penali connesse alla importanza economica di dati elaborati ed al loro potenziale impatto sull'esterno. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni gravi e diffusi verso terzi oppure causare una consistente perdita di immagine della Consip e di fiducia verso i servizi da essa offerti;
- Classe B: l'applicazione o l'Obiettivo implicano limitate responsabilità civili e/o penali in caso di malfunzionamenti, pur trattando dati rilevanti economicamente e/o informazioni riservate. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni e/o una certa perdita di immagine;
- Classe C: l'applicazione o l'Obiettivo implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

5.4 Trasferimento di Know How

L'attività di trasferimento di know-how, rientrante nel servizio di Gestione Applicativi e Basi dati, richiede l'attivazione di un obiettivo ad hoc su richiesta Consip e potrà essere attivato sia durante la fornitura sia al termine della stessa. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente, ad esempio, a macrofunzioni /funzioni ecc. Il Fornitore proporrà la miglior soluzione per garantire il completo passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, funzionali e tecniche) a Consip od a terzi da essa designati nei tempi fissati da Consip e comunque non superiori a **2 mesi** e nominerà un Capo Progetto responsabile della predisposizione di un Piano di Lavoro garante del coordinamento tra i vari obiettivi, dell'efficacia ed efficienza della soluzione proposta.

Tale piano dovrà contenere le seguenti fasi/ documenti:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura, dei processi di riferimento, dell'architettura generale del sistema;
- estrazione, verifica e consegna di tutti gli oggetti software al fine di permettere la predisposizione di un ambiente operativo parallelo;
- estrazione, verifica e consegna di tutti i documenti previsti dal presente contratto;
- predisposizione di quadri di sintesi architeturali e funzionali di livello superiore al documento di sintesi;
- predisposizione di questionari e sessioni di domande/risposte per verificare il grado di apprendimento sia sugli ambienti tecnologici, sia funzionali e tecnici;
- presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio/area applicativa con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;



- presentazione e messa a disposizione del Knowledge Base Management System in uso dai team che compongono il servizio di gestione applicativi e basi dati;
- presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse richieste per la predisposizione della test factory.

Inoltre il Fornitore dovrà affiancare il personale indicato da Consip nell'operatività quotidiana relativa ai servizi di Manutenzione Correttiva e Gestione Applicativi e Basi Dati; la responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore.

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

Non sarà contenuto del trasferimento di know-how l'aggiornamento di qualsivoglia documentazione che non siano prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura. Nel caso in cui uno o più di detti documenti non fosse totalmente allineato, è cura del Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo, riconsegnare i documenti prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how pena l'emissione di un rilievo sulla fornitura per ciascun documento/prodotto non allineato rilevato. Tali considerazioni valgono anche per gli oggetti software la cui configurazione è gestita dal Fornitore e per il software di test.



6. DIREZIONE LAVORI

6.1 Modalità di Approvazione dei Prodotti

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica interromperà il termine per l'approvazione. I prodotti di fase soggetti al rilievo dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo **5 giorni lavorativi**.

Per gli obiettivi per i quali non è applicabile il collaudo si procederà all'approvazione dei deliverable attraverso accettazione scritta. Anche in questo caso valgono le modalità ed i tempi specificati sopra.

6.1.1 Piani di Lavoro

Consip dovrà approvare tutti i Piani di Lavoro di cui al paragrafo 5.3.1. Non è prevista approvazione per tacito assenso. Il piano di lavoro deve essere approvato, per la prima volta, da Consip **entro 5 giorni lavorativi dalla data di consegna del Piano stesso**.

Dopo la prima approvazione, sarà cura del Fornitore comunicare tempestivamente e concordare ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando a Consip il relativo Piano di Lavoro secondo i vincoli temporali di cui al paragrafo 5.3.3.1. I Piani di Lavoro così aggiornati dovranno essere approvati da Consip.

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

6.1.2 Prodotti di Fase

Per procedere all'approvazione, quando prevista, dei prodotti relativi alle fasi delle attività progettuali, Consip si riserva almeno **10 giorni lavorativi** (5 nel caso di ciclo ridotto) dalla consegna. L'approvazione sarà effettuata attraverso comunicazione formale. Non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

Nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti, questi potranno essere approvati singolarmente, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase. I rapporti sugli indicatori di qualità non sono soggetti ad approvazione; tuttavia qualora siano riscontrate anomalie si procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro **5 giorni lavorativi** dalla data di emissione della lettera di rilievo. La reiterazione di rilievi su i rapporti degli indicatori di qualità comporterà la sostituzione del RUA per inadeguatezza.



6.2 Valutazione risorse

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato o come eventualmente migliorati dal Fornitore stesso e accettati da Consip.

A tal fine il Fornitore, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone a Consip per la valutazione i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, secondo il template di Curriculum di cui all'Appendice 6 del presente Capitolato Tecnico.

Deve essere presentato almeno un CV per ogni figura professionale richiesta da impiegare nella fornitura.

Per l'accettazione del personale proposto, Consip si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

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

6.3 Indici di prestazione

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

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

Nell'Appendice 5 sono riportate delle tabelle in cui vengono definiti gli indicatori di qualità cui è legato l'indice di prestazione e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al raggiungimento dell'indice stesso.

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

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

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



6.4 Monitoraggio

Consip si riserva di procedere al monitoraggio previsto dall'art.13 comma 2 del decreto legislativo n.39/93 secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla circolare AIPA/CR/38 del 28 dicembre 2001 nei riguardi del Fornitore anche qualora non ricorrano i limiti di cui alla citata circolare.

Il Fornitore si impegna a fornire a Consip tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati (es. il Portale DePF Consip).

La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla Consip o da soggetto da essa incaricato.

Consip si riserva di effettuare controlli sulla qualità del software prodotto; si riserva inoltre di verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso il Fornitore deve essere disponibile ad incontri/visite di Consip o personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento della produzione del software, del test, dell'effettivo utilizzo del mix di figure professionali offerte rispetto a quelle previste contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.



7. COLLAUDI

L'attività di collaudo prevede:

- una fase di collaudo tecnico;
- una fase di collaudo utente.

Il collaudo dei prodotti dello sviluppo/mev di software commerciale dovrà essere svolto nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del Fornitore, sotto la responsabilità di Consip, o terzi da essa delegati. La durata del collaudo sarà dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento e sarà concordata con Consip ed inserita nel Piano di Lavoro.

Le anomalie riscontrate durante il collaudo dovranno essere risolte immediatamente e comunque nei tempi indicati da Consip in ogni caso rispettando i livelli di servizio come descritti in Appendice 5.

Qualora si verificano situazioni "anomale", sia per numerosità sia per gravità dei malfunzionamenti, Consip sospenderà il collaudo e lo slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore e comporterà le sanzioni previste .

In caso di sospensione reiterata del collaudo (già dalla seconda sospensione) Consip si riserva di dichiarare fallito il Collaudo ed assegnare tale attività a terzi. Tutte le anticipazioni già corrisposte da Consip al Fornitore dovranno essere da quest'ultimo rese. Verranno inoltre applicate le sanzioni previste dal Contratto.

L'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti (collaudo) Consip, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati da Consip, attuando le modalità del Piano di Collaudo. Consip predisporrà il Piano di collaudo a partire dal Piano dei test prodotto dal Fornitore cui potranno essere aggiunti ulteriori casi di test definiti da Consip.

Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di verifica tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti. Ogni anomalia riscontrata dovrà essere censita nel sistema di supporto alla gestione in cui dovranno inoltre essere riportate la categoria di malfunzionamento e i tempi di risoluzione richiesti dal Capo progetto Consip. Il Fornitore è tenuto comunque a risolvere tempestivamente ogni anomalia riscontrata nel più breve tempo possibile e comunque entro i tempi definiti dal Capo Progetto Consip.

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare a Consip il supporto descritto al paragrafo 4.1.1 che costituisce parte integrante dell'intervento progettuale.

Al termine delle attività di collaudo verrà redatto il verbale di collaudo, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso. Il verbale dovrà essere prodotto sia in caso di esito positivo che di esito negativo del collaudo, sottoscritto da Consip e controfirmato dagli attori coinvolti.



8. INDICATORI DI QUALITÀ

Al fine di stabilire se le caratteristiche e sottocaratteristiche di qualità più significative (profilo di qualità) dei servizi della fornitura saranno soddisfatte è stato definito un insieme di indicatori di qualità. In Appendice 5 si trovano gli indicatori di qualità della fornitura a cui sono associati i valori di soglia.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti e accettati da Consip, tale nuovo profilo di qualità potrà essere assunto come base di riferimento a discrezione di Consip.

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

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

8.1 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta della Committente; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

Consip ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo riportati in Appendice 5.

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

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali e per la tracciatura dell'andamento della gestione in corso d'opera Consip potrebbe richiedere al Fornitore di provvedere all'alimentazione automatica, nei tempi e nei modi indicati da Consip, di strumenti di monitoraggio già esistenti ed utilizzati in ambito della gestione applicativa.