

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Capitolato relativo all'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione
e gestione del sistema di Rilevazione Presenze, SPRING



INDICE

1	PREMESSA	6
1.1	DEFINIZIONI.....	7
1.2	ACRONIMI.....	7
2	IL CONTESTO	8
2.1	CARATTERISTICHE APPLICATIVE	8
2.2	CARATTERISTICHE TECNOLOGICHE	8
2.3	COMPATIBILITÀ	8
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	10
3.1	OGGETTO	10
3.2	DURATA.....	10
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	11
4.1	SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC.....	11
4.1.1	Descrizione del servizio	11
4.1.1.1	Sviluppo.....	13
4.1.1.2	Manutenzione evolutiva (MEV)	13
4.1.2	Dimensione del servizio	14
4.1.2.1	Sviluppo.....	14
4.1.2.2	Manutenzione evolutiva	14
4.1.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro.....	15
4.2	MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA.....	16
4.2.1	Descrizione del servizio	16
4.2.1.1	Manutenzione adeguativa	16
4.2.1.2	Manutenzione Correttiva	16
4.2.2	Dimensione del servizio	18
4.2.2.1	Manutenzione adeguativa	18
4.2.2.2	Manutenzione correttiva	18
4.2.3	Composizione dei Gruppi di lavoro	19
4.3	GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI	20
4.3.1	Descrizione del servizio	20
4.3.1.1	Gestione <i>back-end</i>	20
4.3.1.2	Gestione <i>front-end</i>	22
4.3.2	Dimensione del servizio	22
4.3.2.1	Gestione <i>back-end</i>	22
4.3.2.2	Gestione <i>front-end</i>	23
4.3.3	Composizione dei Gruppi di lavoro	23
4.4	SUPPORTO SPECIALISTICO.....	24
4.4.1	Descrizione del servizio	24
4.4.2	Dimensione del servizio	25



4.4.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro.....	25
4.5	SUPPORTO SISTEMISTICO	25
4.5.1	Descrizione del servizio	25
4.5.2	Dimensione del servizio	26
4.5.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro.....	26
4.6	FORMAZIONE	27
4.6.1	Descrizione del servizio	27
4.6.1.1	Addestramento utenti	27
4.6.1.2	WBT (Web Based Training).....	27
4.6.2	Dimensione del servizio	28
4.6.2.1	Addestramento utenti	28
4.6.2.2	WBT (Web Based Training).....	29
4.6.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro.....	29
4.7	PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI	30
4.8	REFERENTI	31
4.9	STRUMENTI A SUPPORTO PER L'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA	35
4.9.1	Servizio di videoconferenza e desktop sharing	35
4.9.2	Soluzione per la gestione della customer satisfaction	36
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE	38
5.1	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ	38
5.1.1	Modalità progettuale.....	40
5.1.1.1	Sviluppo, Manutenzione evolutiva e Manutenzione adeguativa.....	42
5.1.1.2	Supporto specialistico	43
5.1.1.3	Supporto sistemistico	43
5.1.2	Modalità continuativa.....	44
5.1.2.1	Gestione applicativi e basi dati	44
5.1.2.2	Manutenzione Correttiva	45
5.1.2.3	Supporto specialistico e Supporto sistemistico	46
5.1.2.4	Orario di servizio di Gestione applicativi e basi dati	46
5.1.2.5	Orario di disponibilità del servizio di Manutenzione correttiva.....	48
5.1.3	Modalità a consumo non continuativa.....	48
5.1.4	Ambienti di sviluppo e luoghi di lavoro	48
5.2	GESTIONE DELLA FORNITURA	50
5.2.1	Gestione degli Obiettivi	50
5.2.1.1	Fase di Definizione: Stima ed attivazione Obiettivi	50
5.2.1.2	Valutazione delle dimensioni degli Obiettivi	51
5.2.1.3	Cancellazione Obiettivi.....	53
5.2.1.4	Gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera	53
5.2.2	Rilievi.....	54
5.2.3	Pianificazione e Consuntivazione	54



5.2.3.1	Piano di Subentro.....	54
5.2.3.2	Piani di Lavoro	55
5.2.3.3	Stato Avanzamento Lavori	56
5.2.4	Addestramento ad inizio fornitura.....	56
5.2.5	Comunicazione formale	57
5.2.6	Gestione della Configurazione	57
5.3	PRODOTTI DELLA FORNITURA	57
5.3.1	Elenco dei Prodotti.....	57
5.3.2	Modalità di consegna dei Prodotti	59
5.3.2.1	Oggetti Software	59
5.3.2.2	Consegna di documentazione.....	59
5.3.2.3	Assenza di Virus.....	60
5.3.3	Vincoli Temporalì sulle consegne	60
5.3.3.1	Piano di subentro.....	60
5.3.3.2	Piani della Qualità.....	60
5.3.3.3	Piani di lavoro.....	60
5.3.3.4	Prodotti di Fase	61
5.3.3.5	Rapporto Indicatori di Qualità.....	61
5.3.3.6	Utilizzo Portale DePF Consip	61
5.3.3.7	Applicazioni già esistenti.....	62
5.3.3.8	Nuove applicazioni	62
5.3.3.9	Modalità di aggiornamento	62
5.3.4	Inventario Applicativo in Punti Funzione	62
5.4	ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ	63
5.4.1	Piano della Qualità Generale e Obiettivo	63
5.4.2	Rapporto Indicatori di Qualità.....	63
5.4.3	Classe di Rischio	64
5.5	TRASFERIMENTO DI KNOW-HOW	64
5.6	MANUTENZIONE SU CHIAMATA	65
5.7	GARANZIA	66
6	DIREZIONE LAVORI.....	67
6.1	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI	67
6.1.1	Piani della Qualità.....	67
6.1.2	Piani di Lavoro	67
6.1.3	Rapporto Indicatori di Qualità.....	68
6.1.4	Prodotti di Fase.....	68
6.2	VALUTAZIONE RISORSE	68
6.3	INDICI DI PRESTAZIONE	69
6.4	MONITORAGGIO	69
7	COLLAUDI	71



7.1	TEST FUNZIONALI	72
7.2	CODICE DI TEST E COLLAUDO	72
7.3	TEST PRESTAZIONALE	73
7.4	TEST DI NON REGRESSIONE	73
7.5	PRECOLLAUDO SUL PROTOTIPO	74
8	INDICATORI DI QUALITÀ	75
8.1	REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ	75
8.2	STRUMENTI PER LA MISURAZIONE E LA DOCUMENTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ	76



1 PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i servizi oggetto della fornitura in quantità, qualità e livelli di servizio per l'evoluzione, il mantenimento e l'utilizzo del sistema Informativo per la Rilevazione Presenze del Personale, d'ora in poi indicato con "SPRING".

Tale sistema, di proprietà intellettuale del Ministero dell'Economia e delle Finanze, è oggi utilizzato dal MEF e dalla Corte dei conti.

Quando non diversamente specificato, con "*capitolato*" si intende il presente documento e le sue Appendici, con "*gara*" la gara da effettuare a fronte del capitolato, con "*Fornitore*" l'impresa, o raggruppamento temporaneo di imprese, aggiudicataria della gara, con "*contratto*" il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell'aggiudicazione della gara e con "*fornitura*" il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere ed 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 vita del software, specificatamente definita nel documento ed il cui significato è formalmente collegato alla presente fornitura).

Il presente capitolato è così articolato: nel capitolo 2 è descritto il contesto in termini di caratteristiche applicative e di soluzione tecnologica, nel capitolo 3 è definito l'oggetto della fornitura con lo scopo di indicare a grandi linee i servizi richiesti, nel capitolo 4 è fornita una descrizione più dettagliata dei servizi richiesti, nonché i parametri quantitativi e le figure professionali previste per l'erogazione della fornitura, nel capitolo 5 sono descritte le modalità di esecuzione dei servizi e delle attività nonché gli aspetti qualitativi della fornitura, nei capitoli 6 e 7 sono descritte la direzione lavori e le modalità e gli strumenti per l'effettuazione dei collaudi ed infine, nel capitolo 8, sono riportati gli indicatori di qualità richiesti per la fornitura.

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

- **Appendice 1:** Descrizione funzionale del sistema
- **Appendice 2:** Descrizione architettuale del sistema
- **Appendice 3:** Strumenti di supporto alla gestione della fornitura
- **Appendice 4:** Pacchetto standard Consip
- **Appendice 5:** Indicatori di qualità
- **Appendice 6:** Cicli di vita e contenuto dei prodotti
- **Appendice 7:** Descrizione dei profili professionali
- **Appendice 8:** Template curricula

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico rappresentano i requisiti minimi della fornitura.



1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del presente capitolato i termini e le espressioni di seguito indicate devono essere interpretate secondo le seguenti definizioni:

Amministrazione: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze

Amministrazioni: si intendono le due Amministrazioni utilizzatrici di SPRING all'avvio del contratto - Ministero dell'Economia e delle Finanze e Corte dei conti

Responsabile del contratto: soggetto individuato da Consip che assume la responsabilità della conduzione dell'intero contratto e, in particolare, costituisce l'interlocutore principale del Fornitore nell'esecuzione dei servizi dell'intera fornitura

Responsabile di progetto/servizio: soggetto individuato da Consip che, per una determinata attività progettuale o per un servizio, assume la responsabilità della conduzione dello stesso e, in particolare, costituisce l'interlocutore principale del Fornitore nell'esecuzione delle attività

Committente: Consip S.p.A, responsabile del contratto

Consip: Consip S.p.A.

Difetto: è un errore presente nel software latente finché non rilevato

Malfunzionamento: è un impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o l'effetto che un errore ha causato sulla base dati o il riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione.

1.2 ACRONIMI

- CdC: Corte dei conti
- CV: Curricula vitae
- DePF: Portale Consip per Documenti della fornitura e Prodotti di fase
- GP: Giorni persona
- IFPUG: International Function Point Users Group
- INFAP: Inventario Funzionale Applicativo
- MAC: Servizio di Manutenzione adeguativa e correttiva
- MEF: Ministero dell'Economia e delle Finanze
- MEV: Manutenzione evolutiva
- PdL: Piano di Lavoro
- PdQ: Piano di Qualità Generale
- PF: Punti funzione
- SIAP: Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale
- SPRING: Sistema per la Rilevazione Presenze



2 IL CONTESTO

Nel presente capitolo vengono brevemente descritte le caratteristiche applicative e tecnologiche del sistema per la gestione della rilevazione presenze del personale, SPRING, in esercizio presso il MEF dal mese di dicembre 2009.

Nei primi mesi del 2011 sono state condotte le attività per l'estensione di SPRING alla Corte dei conti; l'avvio in esercizio del sistema presso la Cdc è pianificato per giugno 2011.

2.1 CARATTERISTICHE APPLICATIVE

A fine del 2007 è stata varata dal MEF l'iniziativa progettuale di sviluppo di un nuovo sistema *custom* per la gestione della rilevazione presenze.

Uno dei principali obiettivi prefissati da tale sviluppo era la disponibilità per la PA di un applicativo integrato con il SIAP e, al contempo, istanziabile anche presso differenti realtà amministrative dotate o meno di sistemi giuridici del personale.

La soluzione individuata per tale sistema è un applicativo modulare, configurabile in due diverse modalità ottenute attivando/disattivando alcune specifiche componenti. Il sistema SPRING risulta, infatti, pienamente integrato con il SIAP, per rispondere alle esigenze del MEF e della Cdc, e allo stesso tempo completo di tutte le funzionalità per poter essere utilizzato autonomamente.

Si rimanda all'Appendice 1 per la descrizione di dettaglio delle funzionalità applicative di SPRING ad oggi in esercizio e delle linee di evoluzione e di sviluppo ad oggi note.

2.2 CARATTERISTICHE TECNOLOGICHE

Il sistema SPRING è basato su una soluzione tecnologica d'avanguardia, realizzato su architettura web, accessibile da qualsiasi postazione di lavoro, attraverso un browser, senza la necessità di installare componenti aggiuntive sulle singole postazioni.

Come richiesto nei requisiti espressi dai referenti del MEF nelle prime fasi di sviluppo del nuovo sistema, l'applicativo SPRING è *open*, ovvero svincolato da tecnologie proprietarie e costose, e rispondente alle disposizioni della Legge 4/2004 in materia di accessibilità.

Le descrizioni dell'architettura, della configurazione degli ambienti di sviluppo, manutenzione, collaudo ed esercizio, delle infrastrutture e dei prodotti software che caratterizzano il sistema SPRING sono riportate nell'Appendice 2.

2.3 COMPATIBILITÀ

In considerazione del fatto che i prodotti che compongono gli ambienti di sviluppo, manutenzione, collaudo ed esercizio possono subire variazioni nel corso della fornitura, resta inteso l'obbligo del Fornitore di realizzare software compatibile con gli ambienti attivi al momento in cui il software verrà utilizzato.



Inoltre, il Fornitore è tenuto sempre a verificare, in particolare nella fase di *Definizione dell'Obiettivo*, l'effettiva configurazione degli ambienti nelle fasi progettuali e l'eventuale piano di evoluzione definito per gli ambienti stessi.

Al fine di minimizzare eventuali criticità derivanti dal disallineamento dei vari ambienti, è obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente allineati i propri ambienti di sviluppo e testing alla configurazione dell'ambiente target di SPRING (si prenderanno in considerazione le configurazioni dell'ambiente MEF e Cdc).

Nel caso di modifiche impreviste in corso d'opera dei prodotti in uso, si concorderà l'eventuale impegno aggiuntivo per l'adeguamento dei prodotti già realizzati.



3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO

L'oggetto della fornitura è rappresentato dall'insieme dei servizi e delle attività volti ad assicurare la piena operatività del sistema SPRING ed a garantire le sue future evoluzioni. In particolare:

- (A) Sviluppo e Manutenzione evolutiva (di software ad hoc):
 - a1. Sviluppo
 - a2. Manutenzione evolutiva
- (B) Manutenzione correttiva ed adeguativa:
 - b1. Manutenzione correttiva
 - b2. Manutenzione adeguativa
- (C) Gestione applicativi e basi dati:
 - c1. Gestione back-end
 - c2. Gestione front-end
- (D) Supporto specialistico
- (E) Supporto sistemistico
- (F) Formazione:
 - d1. Addestramento utenti
 - d2. WBT

Si specifica che, per esigenze della fornitura, Consip potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto l'utilizzo di ulteriori prodotti, sistemi, linguaggi di programmazione e metodologie rispetto a quelli già richiesti e definiti nel presente capitolato.

3.2 DURATA

La durata del contratto stipulato a seguito dell'aggiudicazione della gara di cui alla presente iniziativa sarà di 48 (quarantotto) mesi a decorrere dalla *data di inizio attività* che sarà comunicata, a mezzo raccomandata a.r., dalla Consip all'Impresa entro 3 (tre) mesi dalla data di stipula.

Si precisa che, nell'arco degli ultimi 12 (dodici) mesi di durata contrattuale l'Impresa è tenuta ad erogare solo il servizio di *Manutenzione correttiva in garanzia* sul software che costituisce le baseline dell'applicativo inventariata al termine dei primi 36 (trentasei) mesi di contratto. Inoltre, nei primi 6 (sei) mesi dell'ultimo anno di contratto, l'Impresa si impegna ad erogare anche il servizio di *Manutenzione su chiamata*, remunerato nell'ambito del servizio di *Gestione applicativi e basi dati* (cfr. par. 5.6).



4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Nel presente capitolo vengono descritti i servizi da acquisire nella gara, in termini di definizione delle attività e dei parametri quantitativi previsti per la fornitura.

4.1 SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC

4.1.1 Descrizione del servizio

Il servizio di Sviluppo e Manutenzione evolutiva riguarda l'introduzione di nuove applicazioni/funzioni (Sviluppo) o la modifica di applicazioni esistenti (MEV).

Le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva sono suddivise in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato ad un progetto con finalità, risorse e durata ben definiti. L'esecuzione di tali obiettivi è suddivisa in fasi secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto al successivo Capitolo 5.

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

Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata tale baseline.

Il servizio di Sviluppo e MEV di software deve assicurare al Responsabile di progetto/servizio ed a tutte le strutture di ausilio (servizi tecnici, servizio di Gestione applicativi e basi dati, ecc.) il supporto all'avviamento in collaudo e in esercizio del software realizzato, nonché all'esecuzione dei test proceduralizzati.

Dovranno essere, dunque, comprese nel servizio di Sviluppo e MEV di software almeno le attività elencate di seguito e raggruppate per tipologia di supporto:

- Supporto alle attività di collaudo e testing proceduralizzato e automatico:
 - supporto nell'esecuzione del collaudo, con la presenza in loco di personale del fornitore, e risoluzione tempestiva dei malfunzionamenti riscontrati in fase di verifica o di collaudo;
 - ausilio nella predisposizione dell'ambiente di collaudo e di testing proceduralizzato e automatico (configurazione dell'ambiente fisico, definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test, ecc.);
 - presenza on site, su chiamata, entro 1 giorno lavorativo delle figure professionali richieste (es. Specialista di prodotto o Specialista di tecnologia);
 - passaggio di conoscenza sulle nuove funzionalità realizzate;
 - training on the job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;



- altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo richieste dal Responsabile del progetto/servizio per ottimizzare il collaudo e il successivo rilascio in esercizio.
- Supporto alla consegna del software in gestione, volto ad assicurare un corretto passaggio di consegne al servizio di Gestione applicativi e basi dati, formalizzato nel PdL dell'obiettivo di cui al paragrafo 5.2.3.2:
 - illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame con particolare attenzione ai prodotti per la gestione (es. procedure, parametri e tabelle, documentazione utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati) al fine della verifica e validazione da parte del servizio di Gestione applicativi e basi dati;
 - passaggio di conoscenza funzionale e tecnico.
- Supporto alle attività di passaggio del software in esercizio:
 - ausilio nella predisposizione dell'ambiente di esercizio (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base), che potrà essere richiesto anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
 - training on the job durante il primo periodo di avviamento in esercizio.
- Supporto diretto durante il primo periodo di esercizio (fase di avvio) delle applicazioni oggetto di modifica/sviluppo:
 - al servizio di Gestione applicativi e basi dati nelle attività di competenza, relativamente alle funzionalità nuove o modificate da un obiettivo;
 - alle risorse dedicate all'help-desk di I livello, con documentazione predisposta ad hoc, ad esempio FAQ, per la diffusione della conoscenza e la prevenzione delle criticità, relativamente alle funzionalità nuove o modificate da un obiettivo;
 - al servizio di Manutenzione correttiva nella correzione degli errori, al fine di risolvere eventuali anomalie/bugs che dovessero presentarsi durante le prime fasi di vita delle funzionalità rilasciate.

La durata della fase di avvio in esercizio deve essere concordata in fase di pianificazione dell'obiettivo.

Si sottolinea che l'attività di test è parte integrante del servizio di Sviluppo e MEV. È richiesto che ciascun requisito, funzionale o non funzionale, sia verificato mediante almeno un caso di test.

Gli interventi di sviluppo dovranno avere le seguenti caratteristiche:

- flessibilità: assicurare la massima flessibilità in modo da garantire la realizzazione dei necessari adeguamenti a fronte di eventuali variazioni che intervengano sulla normativa senza alterazioni delle altre componenti del sistema, malfunzionamenti, blocchi e quant'altro



- accessibilità da parte dei soggetti disabili: la legge n. 4 del 9 gennaio 2004, *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*, prevede che le Pubbliche Amministrazioni non possono stipulare, a pena di nullità, contratti per la realizzazione e la modifica di servizi applicativi Internet quando non è previsto che essi siano conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005
- integrabilità: il sistema deve utilizzare componenti standard in modo da supportare un ampio numero di funzionalità applicative sviluppate
- protezione dei dati: il sistema deve garantire la massima sicurezza possibile per ciò che riguarda i dati archiviati
- usabilità: quanto verrà sviluppato deve essere di tipo "user friendly" sia con riferimento al tipo di interfaccia grafica, sia per quanto attiene la presenza di help on-line (per tutte le funzioni)
- performance: le applicazioni nuove o modificate devono essere sviluppate per garantire le prestazioni operative richieste, in termini di capacità e disponibilità, e devono essere certificate per il supporto dei livelli di servizio che saranno espressi in fase di raccolta dei requisiti.

Inoltre, tutte le componenti applicative che verranno realizzate e che riguardano l'eventuale interazione con sistemi informativi di altre Amministrazioni dovranno rispettare gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività (SPC) per la cooperazione applicativa nonché, al fine di favorire il riuso del software sviluppato, deve essere garantita la portabilità su altre piattaforme rispetto a quella di sviluppo.

4.1.1.1 Sviluppo

Per Sviluppo si intende la realizzazione di nuove applicazioni volte a soddisfare esigenze utente che richiedono l'automazione di processi e procedure degli utenti.

Nella fattispecie i sottocasi inclusi in questo servizio sono lo sviluppo di software, comprendente:

- sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi, che risolvano esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate;
- rifacimento di sistemi informativi o applicazioni, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste, previa valutazione che non sia conveniente attuare una manutenzione evolutiva del software esistente.

Le linee guida evolutive che indirizzeranno gli sviluppi e le possibili aree di intervento del sistema SPRING sono descritte nell'Appendice 1 del presente capitolato. Tali linee evolutive non sono da considerarsi esaustive ed immutabili, ma potranno subire revisioni durante il periodo di validità contrattuale.

4.1.1.2 Manutenzione evolutiva (MEV)



La Manutenzione evolutiva riguarda le attività di modifica di applicazioni esistenti ed implica normalmente la realizzazione di:

- funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari ai Sistemi Informativi o Applicazioni esistenti;
- parti di funzioni di dimensione significativa di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.

4.1.2 Dimensione del servizio

Il servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc è dimensionato in un massimale di PF, quale somma delle dimensioni in punti funzione dei singoli Obiettivi identificati.

4.1.2.1 Sviluppo

Il massimale di impegno previsto per le attività di sviluppo è di 3.000 PF.

La tabella che segue riporta la ripartizione di impegno in PF previsto per le attività di sviluppo, di cui:

- una parte corrisponde alle aree di intervento illustrate in Appendice 1 stimate sulla base dell'esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data;
- l'altra parte costituisce una disponibilità da gestire in sede di revisione della pianificazione iniziale, come regolato da contratto, in caso di altre esigenze emergenti nel tempo.

Impegno in PF(ADD/CHG) per attività di SVILUPPO			
I anno ¹	II anno	III anno	TOTALI
1.000	1.000	1.000	3.000

Tab. 1 - Massimali di impegno per le attività di SVILUPPO

Tali valori, per ciascun anno, non devono essere considerati vincolanti, rappresentano una stima formulata al meglio delle conoscenze attuali e, pertanto, potranno subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per il Committente.

4.1.2.2 Manutenzione evolutiva

Il massimale di impegno previsto per le attività di manutenzione evolutiva è di 3.000 PF.

La tabella che segue riporta la ripartizione negli anni dell'impegno in PF:

Impegno in PF(ADD/CHG) per attività di MANUTENZIONE

¹ Nella presente tabella e nelle successive, se non diversamente specificato, il termine "anno" assume il significato di anno contrattuale, ovvero un multiplo di 12 mesi a partire dalla data di inizio attività



EVOLUTIVA			
I anno	II anno	III anno	TOTALI
1.000	1.000	1.000	3.000

Tab. 2 - Massimali di impegno per le attività di MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Tali valori, per ciascun anno, non devono essere considerati vincolanti, rappresentano una stima formulata al meglio delle conoscenze attuali e, pertanto, potranno subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per il Committente.

4.1.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per il servizio di Sviluppo e MEV il Fornitore dovrà impegnare le figure professionali corrispondenti ai ruoli di:

- Capo progetto
- Analista funzionale
- Analista programmatore
- Specialista di prodotto/Specialista di tecnologia
- Specialista di tematica

la cui percentuale di utilizzo, mediata su tutti gli obiettivi di progetto su base annua, deve corrispondere a quella riportata nella tabella seguente:

Figura professionale	% utilizzo
Capo progetto	10
Analista funzionale	40
Analista programmatore	40
Specialista di prodotto/Specialista di tecnologia	5
Specialista di tematica	5

Tab. 3 - Mix di figure professionali per il servizio di SVILUPPO E MEV

Per la descrizione delle figure professionali previste si rimanda all'Appendice 7.



4.2 MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA

4.2.1 Descrizione del servizio

Questo servizio riguarda il mantenimento della compatibilità delle applicazioni in esercizio con il contesto di servizio di riferimento. Tale compatibilità riguarda l'aderenza ai requisiti "non funzionali" delle applicazioni (*Manutenzione adeguativa*) ed il mantenimento delle performance operative e della qualità delle applicazioni definiti nei livelli di servizio (*Manutenzione Correttiva*).

4.2.1.1 Manutenzione adeguativa

La Manutenzione adeguativa comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del Sistema Informativo ed al cambiamento di requisiti non funzionali, in particolare:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti del contesto tecnico ed organizzativo con impatto sui livelli di servizio, come ad esempio: variazioni del numero utenti, migliorie delle performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, innalzamento della disponibilità garantita;
- adeguamenti necessari per l'innalzamento di versioni del software di base caratteristico degli ambienti utilizzati per la fornitura;
- adeguamenti derivanti dall'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- modifiche alle applicazioni, anche massive, non a carattere funzionale, (ad esempio, cambiamento di titoli sulle maschere).

La Manutenzione adeguativa tipicamente non varia la consistenza della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto nel paragrafo 5.2.1.2.

La Manutenzione adeguativa è suddivisa in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un progetto, la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di vita dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto nel successivo Capitolo 5.

Si sottolinea che l'attività di test è parte integrante del servizio di Manutenzione adeguativa.

È, inoltre, richiesto che ciascun requisito funzionale e non funzionale sia verificato mediante almeno un caso di test, come meglio specificato nel successivo Capitolo 7.

4.2.1.2 Manutenzione Correttiva

Per Manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

La Manutenzione correttiva è normalmente innescata da una qualunque segnalazione di malfunzionamento nell'esecuzione dell'applicazione/funzione, determinata dal



riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione.

Il malfunzionamento potrebbe riguardare un errore di esecuzione di una funzionalità, oppure un mancato raggiungimento di un obiettivo di performance (livello di servizio/requisito non funzionale) riguardante la capacità o la disponibilità delle funzionalità applicative.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di vita o in collaudo, sono risolti dal servizio di Manutenzione correttiva con la correzione del codice sorgente.

Nel caso di software in garanzia da parte di un precedente Fornitore, il servizio di Manutenzione correttiva consiste nell'affidamento, da parte dell'Impresa aggiudicataria, a tale fornitore della correzione, del test, dell'assistenza al collaudo e dell'installazione in ambiente di esercizio nonché dell'allineamento della relativa documentazione.

Le unità che si considerano come singoli difetti, ai fini della rilevazione degli indicatori di qualità, sono l'elemento funzione e l'elemento dato che devono essere inseriti dal Fornitore, all'atto della risoluzione del malfunzionamento, sullo strumento di tracciatura che verrà utilizzato per la Gestione applicativa del sistema, che sarà indicato da Consip all'avvio del contratto.

La categoria dei malfunzionamenti (incident), assegnata in base all'impatto, è così definita:

- categoria 1: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni;
- categoria 2: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input);
- categoria 3: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa e il malfunzionamento che ne scaturisce è di tipo marginale;
- categoria 4: sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario dati e sul Modello dei Dati.

Si precisa che la "Tempestività di ripristino dell'operatività del software" (cfr. indicatore TROA riportato in Appendice 5 al capitolato) a fronte di un malfunzionamento è misurata rispetto a valori calcolati in funzione sia della classe di rischio dell'applicazione sia della categoria di malfunzionamento.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione di rete, uso improprio delle funzioni), comportano, da parte del servizio di Manutenzione correttiva, comunque il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, ma sono poi risolti dalle specifiche strutture di competenza.



La manutenzione correttiva, di norma, non comporta la modifica della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.2.1.2.

Sono parte integrante del servizio di Manutenzione correttiva le seguenti attività:

- partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico dei prodotti sviluppati da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know-how necessario al corretto svolgimento del servizio;
- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- rimozione, negli ultimi 12 (dodici) mesi di contratto, della difettosità residua su tutto il software disponibile al termine dei primi 36 (trentasei) mesi, operando attraverso il Fornitore che subentra nel servizio, come descritto nel successivo paragrafo 5.7.

4.2.2 Dimensione del servizio

4.2.2.1 Manutenzione adeguativa

Le attività di Manutenzione adeguativa sono dimensionate in un massimale di giorni persona (GP), quale somma delle dimensioni in GP dei singoli Obiettivi di Manutenzione adeguativa.

Il corrispettivo per ciascun obiettivo è calcolato sulla base dei GP dell'Obiettivo e del costo risultante dalla media ponderata delle figure professionali e della percentuale di utilizzo prevista per il servizio in oggetto.

La tabella che segue riporta il massimale in GP, ripartito negli anni, previsto per la Manutenzione adeguativa pari a **660 GP**.

Impegno in GP per attività di MANUTENZIONE ADEGUATIVA			
I anno	II anno	III anno	TOTALI
220	220	220	660

Tab. 4 - Massimali di impegno per le attività di MANUTENZIONE ADEGUATIVA

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali. Al mutare delle esigenze, e perciò delle risorse impegnate in quantità e qualità, la distribuzione negli anni e la quantità di tali valori potranno essere rivisti e aggiornati, come regolato a contratto, nel limite del massimale di GP prestabilito per l'intero contratto.

Ogni Obiettivo di Manutenzione adeguativa sarà stimato e gestito in GP a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare.

4.2.2.2 Manutenzione correttiva



L'attività di Manutenzione correttiva è dimensionata a canone mensile onnicomprensivo e costante per l'intera durata della fornitura; è calcolato, quindi, come valore costante su 36 (trentasei) mesi.

La valutazione dell'attività di Manutenzione correttiva si basa sui PF del parco applicativo affidato ad inizio contratto (baseline), stimato in 7.000 PF. Tale valore rappresenta una stima della consistenza del software ad inizio contratto, formulata sulla base delle conoscenze attuali. Tale valore rimarrà immutato per l'intero arco temporale del contratto. Si ribadisce, infatti, che la manutenzione correttiva riferita a tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore nel corso del contratto viene considerata "in garanzia" e, quindi, tale software non deve essere conteggiato ai fini della determinazione del canone di Manutenzione correttiva.

Baseline per canone di MANUTENZIONE CORRETTIVA		
I anno	II anno	III anno
7.000	7.000	7.000

Tab. 5 - Stima della baseline affidata ad inizio fornitura per la determinazione del canone di MAN. CORRETTIVA

4.2.3 Composizione dei Gruppi di lavoro

Per la componente di Manutenzione adeguativa il Fornitore dovrà impegnare figure professionali corrispondenti ai ruoli di:

- Capo progetto
- Analista funzionale
- Analista programmatore
- Specialista di prodotto/Specialista di tecnologia.

La percentuale di utilizzo delle singole figure, mediata su tutti gli obiettivi di progetto su base annua, deve corrispondere a quella riportata nella tabella seguente:

Figura professionale	% utilizzo
Capo progetto	5
Analista funzionale	40
Analista programmatore	45
Specialista di prodotto/Specialista di tecnologia	10

Tab. 6 - Mix di figure professionali per le attività di MANUTENZIONE ADEGUATIVA

Per la descrizione delle figure professionali previste si rimanda all'Appendice 7.

Relativamente alle attività di Manutenzione correttiva sarà responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.



4.3 GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI

Nell'ambito del presente capitolato il servizio di Gestione applicativi e basi dati si articola nelle seguenti attività:

- supporto da parte di risorse professionali del Fornitore per garantire l'esercizio delle applicazioni - *gestione back end*
- assistenza agli utenti - *gestione front end*.

Le risorse del Fornitore preposte a tale servizio dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione, sia tecnica che funzionale, sull'applicativo SPRING e lavorare in sinergia con gli altri team coinvolti nell'erogazione dei servizi della fornitura, anche se non afferenti allo stesso contratto.

4.3.1 Descrizione del servizio

4.3.1.1 Gestione *back-end*

L'attività di gestione del back end prevede essenzialmente le seguenti attività:

- gestione delle funzionalità in esercizio, in particolare:
 - risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente o da strutture delegate da Consip;
 - intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione e governo del servizio di Manutenzione correttiva e verifica dell'esito dell'intervento effettuato;
 - validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema;
 - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
 - verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione di area che descrive le modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di Gestione applicativa (ad esempio manutenzione preventiva) in collaborazione con i gruppi di sviluppo;
- gestione della configurazione del sw, tramite lo strumento di Configuration Management adottato, tenendo conto delle pluri-installazioni di SPRING presso le diverse Amministrazioni;
- presa in carico di nuove funzionalità in esercizio, in particolare:
 - schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;



- verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
 - predisposizione ambiente dimostrativo (es. basi dati, utenze specifiche);
- pianificazione funzionale del servizio, e ripianificazione in caso di necessità, in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi delle Amministrazioni, in particolare:
 - movimentazione giornaliera dei diversi batch di servizio esistenti (ad esempio quelli di quadratura e chiusura periodica);
 - disponibilità del servizio on line;
 - controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) negli ambienti gestiti;
 - ripristino basi dati;
 - pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per il MEF o per la Cdc;
 - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- monitoraggio sull'utilizzo del sistema, in particolare:
 - definizione ed elaborazione di statistiche relative all'utilizzo e alla verifica dei dati riguardanti le funzionalità/processi implementati sul sistema di interesse per le Amministrazioni/Consip;
 - supporto alla verifica periodica dei livelli prestazionali del sistema in particolare a fronte di nuovi rilasci o dell'innalzamento del numero di utenti abilitati;
 - controllo dello stato dei workflow attivi nel sistema relativi ai vari processi implementati;
 - verifica della corretta trasmissione delle timbrature da parte dei lettori-orologio;
- attività corrente di amministratore del sistema, in particolare:
 - gestione delle Utenze;
 - gestione dei domini di valori presenti nel sistema;
 - implementazione della sicurezza in accordo con i Gruppi Gestione Consip e/o delle Amministrazioni;
- prodotti/servizio: la categoria prodotti/servizio prevede la realizzazione di prodotti informatici o lo svolgimento di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo; di norma tali interventi non entrano a far parte stabilmente del parco applicativo. Rientrano in tale ambito anche:



- gli interventi puntuali di correzione di una banca dati o la creazione di prospetti informativi “usa e getta”;
- aggiornamenti “massivi” di informazioni presenti nel sistema;
- esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
- sviluppo di prototipi, di tipo “usa e getta”, per esigenze non direttamente collegabili all’attività amministrativa (ad esempio, per partecipazione a convegni, seminari, eventi pubblici);
- attività di predisposizione di eventuali nuovi ambienti;
- supporto all’individuazione di interventi procedurali o di nuovi pacchetti di mercato che rendano più efficiente l’uso dell’applicazione e la produzione dei documenti, anche realizzando eventuali forme prototipali.

L’elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare la manutenzione e la gestione di SPRING.

4.3.1.2 Gestione front-end

La componente di front end richiesta per la fornitura comprende il supporto ai team di front end di “SIAP MEF” e di “SIAP Cdc” in caso di rilascio di nuove funzionalità SPRING.

4.3.2 Dimensione del servizio

4.3.2.1 Gestione back-end

L’attività di gestione del back end di SPRING è dimensionata in un massimale di 4.036 GP stimato in base alle necessità delle singole attività.

Tale servizio viene erogato in tre modalità: *in orario di servizio*, *fuori orario di servizio* e come *manutenzione su chiamata* (per le prime due modalità cfr. paragrafo 5.1.2.4 per la terza cfr. paragrafo 5.6).

Di seguito si riportano i massimali in GP, distinti per anno, previsti per ciascuna modalità.

Si tratta di valori medi stimati sulla base delle conoscenze attuali, delle esigenze delle Amministrazioni e della relativa evoluzione pianificata. Al mutare delle esigenze e, perciò, delle risorse impegnate, in quantità e qualità, il piano potrà essere rivisto ed aggiornato da parte del Committente come regolato a contratto, nel limite del massimale di GP prestabilito.



Impegno in GP per servizio di BACK END						
Attività		I anno	II anno	III anno	IV anno	TOTALI x attività
Gestione BE in orario di servizio		1.320	1.320	1.320		3.960
Gestione BE fuori orario di servizio	Reperibilità	6	6	6		18
	Intervento on site	6	6	6		18
Manutenzione su chiamata					40	40
TOTALI x anno		1.332	1.332	1.332	40	4.036

Tab. 7 - Massimali di impegno per le attività di GESTIONE BACK END

4.3.2.2 Gestione front-end

L'attività di gestione del front end è dimensionata in un massimale di **660 GP**, da erogare "in orario di servizio" (cfr. paragrafo 5.1.2.4), stimata in base alle necessità delle singole attività.

Si tratta di valori medi stimati sulla base delle conoscenze attuali, delle esigenze delle Amministrazioni e della relativa evoluzione pianificata. Al mutare delle esigenze e, perciò, delle risorse impegnate, in quantità e qualità, il piano potrà essere rivisto e aggiornato da parte del Committente come regolato a contratto, nel limite del massimale di GP prestabilito.

Impegno in GP per servizio di FRONT END			
I anno	II anno	III anno	TOTALI
220	220	220	660

Tab. 8 - Massimali di impegno per le attività di GESTIONE FRONT END

4.3.3 Composizione dei Gruppi di lavoro

Per la componente di Gestione back end il Fornitore dovrà impegnare figure professionali corrispondenti ai ruoli di:

- Analista funzionale
- Analista programmatore
- Specialista di prodotto/Specialista di tecnologia
- Specialista di tematica.

La percentuale di utilizzo delle singole figure deve corrispondere a quella riportata nella tabella seguente:



Figura professionale	% utilizzo
Analista funzionale	40
Analista programmatore	45
Specialista di prodotto/Specialista di tecnologia	5
Specialista di tematica	10

Tab. 9 - Mix di figure professionali per le attività di GESTIONE BACK END

Per la componente di Gestione front end il Fornitore dovrà impegnare la figura professionale di Analista funzionale.

4.4 SUPPORTO SPECIALISTICO

4.4.1 Descrizione del servizio

Il servizio di Supporto specialistico è finalizzato a fornire alle Amministrazioni utenti di SPRING il supporto per le seguenti attività:

- il supporto tematico sulla rilevazione e gestione delle presenze del personale e dei conseguenti impatti sulla gestione amministrativa e giuridica del personale;
- il change management, per assicurare un indispensabile supporto organizzativo, al fine di identificare e poter prevenire, con strumenti o azioni adeguate, gli inevitabili impatti sull'utenza a fronte dei cambiamenti organizzativi e di processo legati al rilascio di nuove funzionalità nell'ambito dei procedimenti amministrativi per la gestione del personale;
- supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
- esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
- sviluppo di prototipi di tipo "usa e getta" per rispondere tempestivamente alle esigenze manifestate dall'Amministrazione;
- redazione e aggiornamento di documentazione e presentazioni, anche a fronte di richieste specifiche delle Amministrazioni e/o di Consip;
- supporto agli utenti con l'affiancamento ai gruppi di assistenza applicativa;
- supporto specialistico di tematica finalizzata all'analisi e corretta interpretazione delle norme al fine di consentirne la tempestiva applicazione;
- supporto all'analisi di contesti relativi a tematiche che implicano nuove tecnologie e/o tematiche di elevata complessità oggetto di sviluppi innovativi;



- trasferimento del know-how ai referenti delle Amministrazioni, a Consip o a terzi individuati dalle Amministrazioni o da Consip, sulle tematiche amministrative, funzionali e tecniche oggetto della fornitura;
- lo sviluppo di soluzioni per training on the job;
- il supporto tematico per l'analisi qualitativa e quantitativa dei fenomeni riguardanti la gestione delle presenze del personale;
- la progettazione e la realizzazione di reportistica di supporto all'analisi dei fenomeni riguardanti la gestione delle presenze del personale;
- il supporto nell'attività di revisione e semplificazione dei processi amministrativi di gestione del personale;
- il supporto nell'attività di assessment ed analisi dei processi amministrativi.

4.4.2 Dimensione del servizio

Il servizio di Supporto specialistico è dimensionato in un massimale di **330 GP** così ripartito negli anni:

Impegno in GP per servizio di SUPPORTO SPECIALISTICO			
I anno	II anno	III anno	TOTALI
110	110	110	330

Tab. 10 - *Massimali di impegno per il servizio di SUPPORTO SPECIALISTICO*

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

4.4.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per il servizio di Supporto specialistico il Fornitore dovrà impegnare la figura professionale di Specialista di tematica.

4.5 SUPPORTO SISTEMISTICO

4.5.1 Descrizione del servizio

Nell'ambito della presente acquisizione si reputa necessario assicurare risorse professionali per il supporto nelle seguenti attività:

- supporto sistemistico e supporto specialistico all'uso dei prodotti software;



- supporto specialistico alla predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, alla redazione di documenti di architettura, all'individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc.;
- supporto sistemistico nell'attività di problem determination, in caso di malfunzionamenti complessi attribuibili ad aspetti tecnici (es. analisi performance del sistema, dimensionamento base dati, security, particolari tecnologie) nonché all'attività di analisi propedeutica all'adozione di nuovi di prodotti software o nuove versioni di prodotti esistenti;
- 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;
- assistenza, rivolta a personale Consip (o a terzi da essa designati) per le attività connesse alla predisposizione degli ambienti, all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio.

Inoltre, deve essere garantito il supporto sistemistico ai gruppi di lavoro del fornitore al fine di assicurare:

- l'assistenza ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione del software;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.

L'elenco non si deve considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini, comunque orientate a fornire supporto tecnico.

4.5.2 Dimensione del servizio

Il servizio di Supporto sistemistico è dimensionato in un massimale di GP erogati in modalità "continuativa a consumo".

Fermo restando che il puntuale dimensionamento dei singoli interventi verrà determinato solamente in fase di attivazione degli stessi, la tabella che segue riporta il massimale di impegno complessivo previsto per il servizio, pari a **330 GP**.

Impegno in GP per servizio di SUPPORTO SISTEMISTICO			
I anno	II anno	III anno	TOTALI
110	110	110	330

Tab. 11 - Massimali di impegno per il servizio di SUPPORTO SISTEMISTICO

4.5.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro



Per il servizio di Supporto sistemistico il Fornitore dovrà impegnare la figura professionale di Specialista di prodotto o Specialista di tecnologia.

4.6 FORMAZIONE

Il servizio di Formazione si articola in due attività:

- Addestramento agli utenti
- Realizzazione di WBT (Web Based Training).

4.6.1 Descrizione del servizio

4.6.1.1 Addestramento utenti

L'attività comprende la formazione e l'addestramento degli utenti, dei formatori e dei team impegnati nell'help desk di I livello, attraverso erogazione di corsi tradizionali in aula, strumenti di videoconferenza o training on the job.

In particolare, l'addestramento prevede le seguenti attività:

- illustrazione delle funzionalità del sistema in fase di avviamento di nuove procedure o di modifiche alle procedure esistenti;
- l'affiancamento operativo on-site agli utenti di SPRING al fine di facilitare l'apprendimento delle modalità operative e il corretto utilizzo delle funzionalità;
- l'affiancamento agli utenti in situazioni di particolare criticità (ad esempio in concomitanza di scadenze amministrative o di rilasci di nuove funzionalità);
- la predisposizione di materiale didattico da utilizzare durante i corsi per massimizzare l'apprendimento degli utenti;
- l'organizzazione e la gestione della formazione attraverso l'individuazione dei percorsi formativi necessari per garantire la crescita professionale del personale in relazione alle esigenze delle Amministrazioni;
- l'erogazione di nuovi corsi o di nuove edizioni di corsi già disponibili;
- l'organizzazione di workshop su tematiche specifiche per gruppi di utenti omogenei;
- l'organizzazione di sessioni di esercitazione, interattive o in aula, su funzionalità specifiche a fronte di nuovi rilasci o di sostanziali rivisitazioni di funzionalità esistenti.

L'elenco non si deve considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini, comunque orientate alla formazione del personale.

4.6.1.2 WBT (Web Based Training)



Per *Web Based Training* si intende l'erogazione di corsi di formazione attraverso strumenti fruibili via web.

La realizzazione di tali strumenti, ovvero dei moduli formativi, è prevista prevalentemente per le funzionalità ad alta diffusione (funzionalità utilizzate da numerosi utenti, eventualmente distribuiti sul territorio); i WBT dovranno essere organizzati per unità autoconsistenti corrispondenti ciascuna ad una specifica conoscenza da acquisire o attività da effettuare e dovranno, a titolo di esempio, comprendere:

- l'illustrazione del quadro normativo;
- l'illustrazione dettagliata del processo/funzionalità;
- la descrizione di tutti i passi procedurali da effettuare considerando tutti i possibili rami funzionali;
- la descrizione del significato dei campi presenti nelle maschere;
- le esercitazioni necessarie per verificare il livello di apprendimento da parte dell'utente;
- un test di autovalutazione delle conoscenze acquisite.

Si sottolinea che il corso deve essere strutturato secondo un percorso logico tale da consentire una progressiva acquisizione delle conoscenze ma deve anche consentire una ricerca flessibile ed immediata di informazioni utili all'espletamento dell'operatività quotidiana degli utenti.

Lo sviluppo dei WBT deve prevedere la tracciatura, in un file di log, dell'utente che ha effettuato l'accesso, la data, l'ora di accesso e la durata della sessione di lavoro.

I WBT dovranno poter essere utilizzati sia in modalità stand-alone, sia nell'ambito di una piattaforma di e-learning; dovranno, inoltre, essere di tipo "interattivo" e dovranno essere costruiti nel rispetto dei più affermati standard internazionali SCORM e AICC, affinché ne sia garantita, nel tempo, la portabilità.

4.6.2 Dimensione del servizio

4.6.2.1 Addestramento utenti

Il massimale di impegno previsto per l'addestramento utenti è di 330 GP così ripartito negli anni:

Impegno in GP per servizio di ADDESTRAMENTO UTENTI			
I anno	II anno	III anno	TOTALI
110	110	110	330

Tab. 12 - Massimali di impegno per l'attività di ADDESTRAMENTO UTENTI

Si tratta di valori medi stimati sulla base delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e dell'evoluzione del sistema ipotizzata ad oggi. Al mutare delle esigenze, e



perciò delle risorse impegnate, in quantità e qualità, il piano potrà essere rivisto ed aggiornato, come regolato a contratto, nel limite del massimale di GP prestabilito per l'intero contratto.

4.6.2.2 WBT (Web Based Training)

L'attività di realizzazione di WBT per l'addestramento all'utilizzo del sistema è dimensionata in un massimale di ore di fruizione, quale somma delle dimensioni, in ore di fruizione, dei singoli WBT che saranno realizzati.

Il massimale di ore di fruizione stimato per i WBT è di **22 Ore** (ogni ora dovrà corrispondere mediamente a 30 schermate).

4.6.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per l'attività di Addestramento utenti il Fornitore dovrà impegnare la figura professionale di Formatore.



4.7 PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

Le figure professionali proposte per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili descritti in Appendice 7. Questi hanno valore indicativo e non prescrittivo in quanto il Committente, di concerto con i referenti delle Amministrazioni, si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, esperienze ed attitudini al di là del suo profilo personale (ad esempio, 5 anni addizionali di esperienza professionale nel settore informatico possono corrispondere ad una laurea in discipline scientifiche).

I curricula del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili al Committente secondo quanto previsto dal contratto e secondo il template riportato in Appendice 8.

Sempre con riferimento ai curricula, si considerano competenze *core* per l'esecuzione della fornitura quelle competenze acquisite relative a prodotti o metodologie effettivamente adottati per i sistemi informativi gestiti dall'Amministrazione e/o da Consip. Competenze su ulteriori prodotti, o su componenti di essi, sono valutate in minor misura e comunque solo se associate alle competenze *core*.

I profili delle figure di cui all'Appendice 7 non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura in quanto, in corso di esecuzione del contratto, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate, il Committente, recependo anche i desiderata delle Amministrazioni, potrà richiedere competenze specifiche a fronte di ulteriori tematiche, prodotti, sistemi, linguaggi di programmazione, metodologie e standard, introdotti, differenti rispetto a quelli definiti nel presente capitolato.

In fase di costituzione dei gruppi di lavoro o di inserimento di ulteriori risorse, il Committente si riserva di specificare il dettaglio del profilo richiesto per ciascuna figura professionale. In caso di sostituzione, il Fornitore deve garantire una risorsa equivalente o superiore, da sottoporre a preventiva approvazione. Pertanto, in tali fasi saranno 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 (o, laddove indicato, essere in possesso di certificazione o cultura equivalente).

Nei profili professionali corrispondenti ai ruoli di Analista funzionale, Analista programmatore e Specialista di prodotto/Specialista di tecnologia, sono riassunte le competenze richieste sui diversi ambienti applicativi e tecnologici in uso e per i diversi servizi oggetto del presente capitolato.

Si evidenzia che le competenze richieste devono essere possedute dal complesso delle risorse professionali proposte dal Fornitore per le diverse attività e/o servizi oggetto del presente capitolato.



4.8 REFERENTI

Le figure di Referenti descritte nel presente paragrafo, in ragione della rilevanza delle responsabilità assunte, devono possedere alcune caratteristiche minimali quali:

- comprovata esperienza nella gestione di team di lavoro e di coordinamento di risorse umane, con conseguente riconosciuta autorevolezza;
- capacità di delineare la migliore strategia di azione, individuando e superando le criticità;
- spiccate capacità relazionali ad alti livelli gerarchici, capacità di gestione del cliente, facilità di comunicazione;
- spiccate capacità propositive, anche sulla base di segnali deboli relativi all'evoluzione dell'ambiente esterno ed interno;
- capacità di operare con una visione ampia che supera i confini del proprio ruolo;
- grande attitudine a lavorare in team.

Queste caratteristiche hanno valore indicativo in quanto il Committente si riserva, in ogni caso, di accettare o meno una risorsa proposta per ricoprire un ruolo di Referente, sulla base delle effettive capacità, delle esperienze e delle attitudini al di là delle caratteristiche dichiarate.

Il Fornitore dovrà indicare il *Responsabile unico delle attività contrattuali* per l'intera fornitura, a cui il Committente farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa. Tale risorsa sarà individuata dal Fornitore in sede di offerta, sarà dedicata esclusivamente a tale attività nell'ambito della presente Fornitura e non farà parte di alcuno dei GdL previsti dai diversi servizi. Inoltre, non comporterà alcun onere aggiuntivo per Consip.

Il Fornitore, oltre al Responsabile unico delle attività contrattuali, dovrà prevedere ulteriori figure, quali:

- *Responsabile del servizio di Sviluppo e MEV;*
- *Coordinatore delle attività di gestione;*
- *Gestore della configurazione.*

Il *Responsabile del servizio di Sviluppo e MEV* dovrà essere in possesso di certificazione valida PMP, o in alternativa PMI o Prince2 Practitioner; dovrà rappresentare l'interfaccia privilegiata verso il Committente e le Amministrazioni nel corso dello svolgimento di tutti gli obiettivi attivati ed essere sempre reperibile mediante telefono cellulare.

Il *Coordinatore delle attività di gestione*, anch'esso in possesso di certificazione valida PMP, o in alternativa PMI o Prince2 Practitioner, dovrà far parte del team impiegato nel servizio di Gestione applicativi e basi dati, essere impegnato full-time nelle attività di coordinamento del servizio ed essere sempre reperibile mediante telefono cellulare.

Il *Gestore della Configurazione* sarà remunerato nell'ambito del servizio di Gestione applicativi e basi dati, in cui non è da considerarsi impegnato full-time.



Tale ruolo deve essere ricoperto da un profilo almeno di analista funzionale con conoscenza di prodotti e processi della gestione della configurazione; l'Impresa dovrà attestare che tale referente abbia svolto analoga attività in precedenti esperienze.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali, coadiuvato dagli altri referenti, dovrà riferire a Consip sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- predisposizione e variazione dei Piani di lavoro della fornitura;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo del portale DePF Consip, *Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase*, secondo quanto indicato al successivo paragrafo 5.3.3.65.3.3.6;
- predisposizione e garanzia del rispetto del PdQ tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste o a fronte di rilievi;
- risultati sugli indicatori di qualità e sugli indici di prestazione;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi dei singoli servizi;
- problematiche relative all'eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate ai profili professionali richiesti con particolare riferimento alle competenze e conoscenze possedute;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto resolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella fornitura;
- rispetto degli impegni contrattuali per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella fornitura, con particolare riferimento all'attivazione e al grado di utilizzo dei sistemi di videoconferenza e/o desktop sharing;
- eventuali azioni correttive a fronte dei risultati della customer satisfaction.

Il Responsabile del servizio di Sviluppo e MEV avrà il compito di:

- garantire che tutti gli obiettivi in corso siano realizzati in un'ottica di completa integrazione e di corretta sincronizzazione;
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sui progetti in corso;
- coordinare l'aggiornamento dei documenti di progetto e garantirne la pubblicazione sul Portale DePF;



- verificare la completezza ed il corretto avanzamento dei piani di lavoro pubblicati sul portale DePF;
- collaborare con i Responsabili di obiettivo e i Responsabili di progetto/servizio nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- verificare la stima, la pianificazione e la consuntivazione degli obiettivi;
- individuare i Responsabili di obiettivo e collaborare con loro per la pianificazione ottimale delle attività, avvalendosi a tal fine del Piano di lavoro riepilogativo;
- garantire, ove necessario, il coinvolgimento e la tempestiva pianificazione, con evidenza anche nel PdL, degli interventi richiesti al servizio Supporto sistemistico e/o di formazione;
- partecipare e redigere i verbali delle riunioni che abbiano ad oggetto temi con possibile impatto trasversale sulla fornitura;
- garantire il supporto agli utenti e la tracciatura delle attività effettuate nelle fasi di collaudo degli obiettivi;
- garantire il trasferimento di conoscenze, nell'avviamento in esercizio dei singoli obiettivi, dal gruppo di sviluppo ai gruppi di Gestione applicativi e basi dati e di Manutenzione correttiva;
- supportare il gestore della configurazione nel corretto allineamento delle versioni del software in tutti gli ambienti gestiti a fronte di interventi di sviluppo, di manutenzione evolutiva e adeguativa;
- intervenire nelle fasi di definizione dell'architettura e di verifica dei requisiti tecnologici nei progetti innovativi;
- interfacciare le strutture tecniche delle Amministrazioni e/o di Consip per la predisposizione, la configurazione e il tuning degli ambienti di riferimento;
- 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 o criticità al Responsabile di progetto/servizio;
- pianificare il fabbisogno di risorse specialistiche nei progetti garantendone sempre l'elevata professionalità e la tempestiva disponibilità;
- assicurare per gli obiettivi di sviluppo software la correttezza, l'accuratezza e l'affidabilità del calcolo dei Punti Funzioni in linea con quanto disciplinato dal presente capitolato e con riferimento alle regole di conteggio descritte al paragrafo 5.2.1.2.

Il Coordinatore delle attività di gestione avrà il compito di:

- interfacciare il Responsabile di progetto/servizio per le attività gestionali per l'ottimale svolgimento dei servizi svolti in modalità continuativa;
- individuare ed assegnare le priorità su tutte le attività in carico ai servizi in oggetto;



- supportare il gestore della configurazione nel corretto allineamento delle versioni del software in tutti gli ambienti gestiti a fronte di interventi di manutenzione correttiva;
- garantire il rispetto dei livelli di servizio offerti;
- garantire, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle malfunzioni aperte;
- garantire l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team di Manutenzione correttiva;
- garantire la professionalità e le capacità relazionali delle risorse che interagiscono con gli utenti;
- garantire proattivamente l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team di Gestione applicativa rispettando i mix richiesti e le indicazioni del Responsabile di progetto/servizio delle attività gestionali. Ciò comporta, tra l'altro, la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- monitorare costantemente la pianificazione al fine di gestire i periodi di picco o di particolare criticità;
- recepire le richieste di estensione dell'orario di servizio ed organizzare il team dell'orario esteso nei tempi e con le modalità espresse nel paragrafo 5.1.2.4;
- mantenere un costante colloquio con il Responsabile del progetto/servizio delle attività gestionali al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio, il supporto ai referenti delle Amministrazioni e la risoluzione nel più breve tempo possibile delle problematiche e delle criticità.

Il Gestore della configurazione, coadiuvato dagli altri referenti, ha il compito di sovrintendere tutte le attività legate alla gestione della configurazione del software presente nei diversi ambienti (sviluppo, collaudo, manutenzione, formazione ed esercizio), per tutte le installazioni dell'applicazione (es. MEF, Cdc).

Inoltre, all'attivazione di un obiettivo di sviluppo software ritenuto da Consip/Amministrazioni di particolare rilevanza, il Fornitore dovrà indicare il Responsabile di obiettivo, che ne seguirà l'intero ciclo di sviluppo e che avrà il compito di:

- interfacciare i Responsabili di progetto/servizio nella fase di raccolta dei requisiti utente e in tutte le fasi della progettazione e realizzazione e nell'eventuale revisione dei requisiti;
- collaborare con i Responsabili di progetto/servizio nell'individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- partecipare e redigere i verbali delle riunioni relative all'obiettivo di cui è responsabile;



- fornire la stima e garantire il rispetto della pianificazione dei tempi di consegna dell'obiettivo di sviluppo di cui è responsabile;
- garantire il supporto agli utenti e la tracciatura delle attività effettuate nella fase di collaudo dell'obiettivo;
- garantire il trasferimento di conoscenze dal gruppo di sviluppo, al gruppo di gestione applicativa, ai gruppi di help desk di I livello dislocati presso le varie Amministrazioni utenti di SPRING ed al gruppo di manutenzione correttiva, al fine di semplificare l'attività di assistenza e garantire adeguato supporto agli utenti nell'avviamento in esercizio dell'obiettivo;
- rappresentare eventuali criticità legate ad uno specifico obiettivo, riferendo costantemente al Responsabile del servizio di Sviluppo e MEV sullo stato di avanzamento dell'obiettivo e sulle eventuali criticità nell'esecuzione dello stesso, richiedendo ove necessario, momenti di condivisione, da pianificare nel piano di lavoro, con la Manutenzione correttiva, la Gestione applicativi e basi dati ed in generale, con i team dedicati all'assistenza.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione delle attività, è richiesto un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nei servizi della fornitura, al fine di garantire un costante ed adeguato grado di attenzione, condivisione delle informazioni, conoscenza delle tematiche tecniche ed organizzative, preservando e garantendo la continuità dei diversi servizi.

È facoltà del Fornitore prevedere e proporre altre figure di referenti o coordinatori; nel qual caso ne dovrà dare visibilità in sede di offerta.

Le eventuali nuove figure di referenti o coordinatori proposti dal Fornitore devono essere coerenti con il quadro generale in continua evoluzione e prospettarsi come facilitatori sia per l'erogazione dei servizi che a garanzia delle necessarie sinergie tra servizi o aree.

Il Committente, di concerto con i referenti delle Amministrazioni, si riserva di decidere, sulla base delle proposte del Fornitore, le aree o i servizi più idonei all'impiego di tali eventuali figure aggiuntive.

4.9 STRUMENTI A SUPPORTO PER L'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA

4.9.1 Servizio di videoconferenza e desktop sharing

Dal punto di vista organizzativo, l'erogazione di alcuni servizi oggetto della fornitura sarà delocalizzata; in particolare:

- le attività di sviluppo e MEV di software ad hoc, secondo quanto indicato nel capitolato, si svolgeranno in generale presso le sedi del Fornitore;



- la gestione applicativa del sistema implica una forte interazione tra i team di front end, dislocati presso le Amministrazioni e gestiti su contratti differenti, ed il team di back end che opererà prevalentemente presso la sede MEF.

La delocalizzazione di tali attività dovrà, peraltro, consentire un efficace livello di comunicazione tra i Responsabili Consip ed i Responsabili di progetto del Fornitore e, al contempo, contenere l'impatto ambientale conseguente.

A tale scopo il Fornitore dovrà proporre nell'offerta tecnica una soluzione agile e snella, di facile implementazione e manutenzione, di videoconferenza tra le sedi Consip, le sedi delle Amministrazioni aderenti a SPRING e le sedi del Fornitore atta a ridurre i tempi di comunicazione tra i referenti e gli spostamenti tra sedi con relativi benefici in termini di impatto economico ed ambientale.

In aggiunta, il Fornitore dovrà completare la soluzione con una proposta di gestione strutturata delle riunioni di lavoro, che preveda strumenti informatici per la condivisione del calendario riunioni, per la convocazione dei partecipanti, per la rendicontazione delle decisioni intraprese e per l'individuazione delle riunioni attuabili tramite video-conferenza.

Il Fornitore dovrà, inoltre, proporre una soluzione di desktop sharing - almeno 2 (due) postazioni di lavoro - dotato di adeguati livelli di sicurezza e cifratura dei dati per consentire alle proprie risorse l'analisi remota (ad esempio dalla sede del Fornitore) di problemi e/o di soluzioni tecniche per le quali sia necessario l'accesso, controllato e comunque autorizzato dal personale Consip, sui sistemi di collaudo.

Entrambe le soluzioni, videoconferenza e desktop sharing, dovranno utilizzare il protocollo HTTP o HTTPS avvalendosi delle porte di connessione standard del protocollo TCP/IP. Inoltre, i sistemi offerti dovranno essere raggiungibili via internet così come previsto dalle politiche di sicurezza di Consip di cui all'Appendice 4.

Consip comunicherà al Fornitore, entro 3 (tre) mesi dalla data di inizio attività, se intende procedere alla realizzazione delle soluzioni proposte; il Fornitore dovrà mettere a disposizione gli strumenti entro 3 (tre) mesi dalla data di comunicazione da parte di Consip.

La realizzazione ed il mantenimento delle soluzioni sopra citate non dovranno prevedere alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazioni, così come le licenze e quant'altro necessario (PC, videocamera, ecc.) al loro funzionamento in numero sufficiente affinché i Responsabili di progetto Consip ne siano forniti.

Le apparecchiature (PC, sistemi di videocomunicazione) necessarie all'erogazione del servizio, il cui costo non dovrà prevedere alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazioni, dovranno essere conformi allo standard ENERGY STAR.

4.9.2 Soluzione per la gestione della customer satisfaction

Si richiede al Fornitore di proporre in sede di offerta una soluzione, perfettamente integrata con il Portale DePF per quanto attiene le risultanze delle rilevazioni, per l'automazione delle rilevazioni della customer satisfaction sugli utenti, in modo anonimo e via web.



La proposta progettuale da inserire nell'offerta tecnica non dovrà prevedere alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazioni.

La soluzione proposta dal Fornitore dovrà essere basata su un prodotto *open source* e, al momento della conclusione del contratto, rimanere di proprietà delle Amministrazioni (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la sua gestione).

Se nel corso della Fornitura Consip si dovesse dotare di uno strumento di rilevazione Customer satisfaction analogo, il Fornitore dovrà assicurare il trasferimento dei dati sul nuovo strumento.

L'accesso dovrà avvenire via Web e dovrà rispettare i criteri definiti dalla normativa relativa all'accessibilità.



5 MODALITÀ DI ESECUZIONE

Il Committente 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.

Il Committente si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione dal Committente, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio, registrazione errori, log interventi, richiesta attività).

Il Committente si riserva, inoltre, di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale del Committente nello svolgimento di tali attività.

Nel seguito è riportata una descrizione più dettagliata delle modalità previste per l'esecuzione dei vari servizi previsti nella fornitura. Si rimanda all'Appendice 6 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di vita, alle fasi progettuali, ai prodotti ed ai contenuti informativi dei documenti di progetto da consegnare.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto, in tutte le attività, il rispetto degli standard e delle linee guida adottate dal Committente (vedi Appendice 4), nonché di tutti gli strumenti a supporto della fornitura. Il Fornitore deve, inoltre, farsi carico di diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Al Fornitore si richiede, inoltre, il rispetto dei mix di figure professionali ove previsto e l'impiego di risorse certificate quando necessario, anche senza una richiesta formale da parte del Committente.

Al Fornitore è richiesta l'osservanza dei processi e l'utilizzo degli strumenti predisposti da Consip per interfacciarsi con le strutture tecniche.

In particolare si sottolinea che Consip adotta la metodologia ITIL nella conduzione dei propri CED, per la gestione dei problemi e delle richieste di cambiamento. Al Fornitore si chiede di uniformarsi a tale metodologia ogni qual volta sarà necessario interagire con tali strutture.

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	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di vita	Sede
SVILUPPO	sì	PF ²	Progettuale a corpo	Completo o ridotto	Fornitore ³
MANUTENZIONE EVOLUTIVA	sì	PF ²	Progettuale a corpo	Completo, ridotto, breve o a fase unica	Fornitore ³
MANUTENZIONE ADEGUATIVA	no ⁴	GP	Progettuale a corpo	Completo, ridotto, breve o a fase unica	Fornitore ³
MANUTENZIONE CORRETTIVA	no ⁴	-	Continuativa a canone	-	Fornitore ³
GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI	no ⁴	GP	Continuativa a consumo ⁵	-	Amministrazione
SUPPORTO SPECIALISTICO	no	GP	Progettuale a corpo o continuativo a consumo	-	Amministrazione
SUPPORTO SISTEMISTICO	no	GP	Progettuale a corpo o continuativo a consumo	-	Amministrazione
FORMAZIONE	no	GP/ore di wbt	GP a consumo o progettuale a corpo	-	Amministrazione o Fornitore

Tab. 13 - Modalità di esecuzione dei servizi

La metrica in GP è utilizzata quale unità di misura dell'erogazione di alcuni servizi. La consuntivazione in GP avverrà utilizzando la tariffa offerta relativa alle figure professionali oppure, se richiesto un mix, la media ponderata calcolata utilizzando le tariffe offerte relative alle figure professionali ed alla percentuale di utilizzo prevista per lo specifico servizio.

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

- l'assistenza ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;

² Eccezionalmente a GP

³ Eccezionalmente presso sedi dell'Amministrazione o di Consip, a richiesta di questi, preventivamente concordate con il Fornitore

⁴ Eccezionalmente potrebbero comportare anche variazioni della baseline di entità limitata

⁵ In generale le attività previste nel servizio di Gestione applicativi e basi dati verranno erogate in modalità continuativa fatta eccezione per alcuni interventi pianificabili quali ad esempio i prodotti/servizi



- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, degli ambienti di collaudo, delle banche dati di prova, ecc.;
- il supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio propedeutica all'avvio 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 dal Responsabile di progetto/servizio per concordare aspetti tecnici specifici;
- l'assistenza, rivolta al personale delle Amministrazioni e/o di Consip (o a terzi designati da Consip) per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio;
- il supporto agli interventi di Manutenzione adeguativa al fine di garantire la perfetta integrazione e/o compatibilità tra prodotti e tecnologie.

5.1.1 Modalità progettuale

I servizi da erogare in modalità progettuale sono: Sviluppo e Manutenzione evolutiva, Manutenzione adeguativa ed, opzionalmente, Supporto specialistico e Supporto sistemistico.

Tali servizi verranno scomposti in Obiettivi a cui verrà attribuita una classe di rischio, una dimensione ed un tempo di esecuzione.

Gli Obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo. Le fasi sono delimitate da eventi (milestone), che sono gli atti, formali o sostanziali, indicati nella tabella seguente:

		Milestone	Attore	Descrizione
Durata		RICHIESTA STIMA	Consip	<i>Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi di un Obiettivo di sviluppo, manutenzione evolutiva/adequativa, change-management e supporto tematico</i>
		STIMA	Fornitore	<i>Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'Obiettivo</i>
		AUTORIZZAZIONE	Amministrazione/i	<i>Autorizzazione al Fornitore per l'attivazione dell'Obiettivo, dimensionato in costi e tempi</i>
		ATTIVAZIONE	Consip	<i>Individuazione del ciclo di vita ed avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo</i>
		CONSEGNA	Fornitore	<i>Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali</i>



		Consip	<i>Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto</i>
	APPROVAZIONE	Consip	<i>Approvazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito</i>
	ACCETTAZIONE	Consip	<i>Accettazione del software o del prodotto finale consegnato (es. studio), previo collaudo</i>

Tab. 14 – Milestone dei servizi in modalità progettuale

Si precisa che nel seguito del documento il termine “durata” dell’Obiettivo è usato per indicare l’intervallo di tempo che decorre tra le milestone “Attivazione” ed “Accettazione”.

Segue una tabella che collega le milestone indicate nella precedente tabella con l’inizio e la conclusione delle varie fasi dell’Obiettivo, con l’indicazione dei cicli di vita che le prevedono o meno.

Attore	Milestone	Fasi	Ciclo di vita				
			Completo	Ridotto	Breve	Fase unica	Altre tipologie
Consip	RICHIESTA STIMA	N.A.	sì	sì	sì	sì	sì
Fornitore	STIMA	Definizione	sì	sì	sì	sì	sì
Amministrazione/i	AUTORIZZAZIONE		sì	sì	sì	sì	sì
Consip	ATTIVAZIONE		sì	sì	sì	sì	sì
Fornitore	CONSEGNA	Analisi	sì	sì ⁶	sì ⁷	sì ⁷	sì
Consip	APPROVAZIONE		sì	sì	no ⁸	no ⁸	sì
Fornitore	CONSEGNA	Disegno	sì	no	no	no	da definire
Fornitore	CONSEGNA	Realizzazione	sì	sì	sì	sì	sì
Amministrazione/ Consip	ACCETTAZIONE	Collaudo	sì	sì	sì	sì	sì
Fornitore	CONSEGNA	Documentazione	sì	sì	sì	sì	sì
Fornitore	CONSEGNA	Avvio in esercizio	sì	sì	sì	sì	sì

⁶ La documentazione prodotta è comprensiva anche dei contenuti relativi alla fase di Disegno

⁷ La documentazione può essere sostituita da note operative e/o verbali

⁸ Qualora il responsabile Consip lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità o tipologia dell’Obiettivo, la documentazione prodotta può essere soggetta ad approvazione



Consip	VALUTAZIONE QUALITÀ DEL SW		sì	sì	sì	sì	sì
--------	-------------------------------	--	----	----	----	----	----

Tab. 15 – Milestone, fasi e cicli di vita dei servizi in modalità progettuale

L'approvazione del Disegno, in caso di ciclo di sviluppo completo, può essere sostituita dalla semplice consegna, qualora il Responsabile di progetto/servizio lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità e tipologia dell'Obiettivo considerato.

Si rimanda all'Appendice 6 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di vita, alle fasi progettuali, ai prodotti ed ai contenuti informativi dei documenti di progetto da consegnare.

5.1.1.1 Sviluppo, Manutenzione evolutiva e Manutenzione adeguativa

Per quanto riguarda le attività di Sviluppo, Manutenzione evolutiva e Manutenzione adeguativa sono fissati i seguenti criteri oggettivi che orientano nell'individuazione del ciclo di sviluppo appropriato:

		Dimensione in PF			
		<70	70÷200	200÷300	>300
Durata	<1 mese	FASE UNICA	NON APPLICABILE	NON APPLICABILE	NON APPLICABILE
	1-3 mesi	BREVE/FASE UNICA	RIDOTTO/BREVE	RIDOTTO/BREVE	COMPLETO/RIDOTTO
	3-4 mesi	NON APPLICABILE	RIDOTTO/BREVE	COMPLETO/RIDOTTO	COMPLETO/RIDOTTO
	>4 mesi	NON APPLICABILE	NON APPLICABILE	COMPLETO/RIDOTTO	COMPLETO

Tab. 16 – Criteri per l'individuazione del ciclo adeguato

"Non applicabile" significa che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata.

Nei restanti casi, invece, non sempre tali criteri possono essere applicati in modo rigido, in quanto la scelta più appropriata può dipendere dalle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Il miglior ciclo di sviluppo, pertanto, verrà concordato nella fase di Definizione dell'Obiettivo.

In ogni circostanza è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi.

Per lo Sviluppo, la Manutenzione evolutiva ed adeguativa il Fornitore dovrà assicurare al Responsabile di progetto/servizio ed alle strutture di ausilio (supporto tecnico, servizio di Gestione applicativa, ecc.) il supporto all'avviamento in collaudo ed in esercizio del software realizzato, la predisposizione dei relativi ambienti applicativi con la presenza in loco di personale del fornitore, l'esecuzione dei test proceduralizzati e automatizzati.



Sulle attività svolte a modalità progettuale si sottolinea il ruolo principale dei Responsabili di Obiettivo che il Fornitore intende impiegare.

Si ribadisce che il Responsabile di Obiettivo (cfr. paragrafo 4.8) dovrà riferire al Responsabile di progetto/servizio su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test nonché la verifica di compatibilità.

A conclusione dell'attività verrà redatto un verbale condiviso e controfirmato dagli attori coinvolti che, se positivo, costituisce la certificazione dell'applicazione.

Nel caso di progetti trasversali su più applicazioni che vedono coinvolti diversi Responsabili di Obiettivo, questi ultimi dovranno essere affiancati dal Responsabile del servizio di Sviluppo e MEV con il ruolo definito nel precedente paragrafo 4.8.

5.1.1.2 Supporto specialistico

Anche gli interventi del servizio di Supporto specialistico, quando ci sono i presupposti per definire l'attività in termini di contenuto e tempi (come ad esempio nel caso di redazione di studi o analisi di fattibilità, di sperimentazioni o sviluppo di prototipi, di definizione di un piano di comunicazione), vengono suddivisi in Obiettivi, analogamente a quanto avviene per gli altri servizi gestiti con modalità progettuale, e sono attivati con le stesse modalità descritte nel paragrafo precedente.

Di norma è applicato il ciclo a fase unica. In particolare, per attività legate a sperimentazioni e produzione di prototipi si potrà applicare un ciclo di vita di sviluppo "ad hoc" definito in funzione delle specifiche caratteristiche delle attività da espletare e dei prodotti da realizzare; potranno essere previste iterazioni di fase o dell'intero ciclo e i prodotti potranno essere realizzati in versioni successive.

Eccezionalmente, qualora si richieda una stretta collaborazione degli specialisti con l'Amministrazione e/o Consip, il servizio potrà essere attivato e gestito in modalità continuativa e si potranno applicare le indicazioni sull'estensione dell'orario di servizio previste per il servizio di Gestione applicativi e basi dati (paragrafo 5.1.2.4).

5.1.1.3 Supporto sistemistico

Anche gli interventi del servizio di Supporto sistemistico sono suddivisi in Obiettivi, analogamente a quanto avviene per gli altri servizi gestiti con modalità progettuale, e sono attivati con le stesse modalità.

Di norma, è applicato il ciclo a fase unica. In particolare, per attività legate a sperimentazioni e produzione di prototipi, si potrà applicare un ciclo di vita di sviluppo "ad hoc" definito in funzione delle specifiche caratteristiche delle attività da espletare e dei prodotti da realizzare; potranno essere previste iterazioni di fase o dell'intero ciclo e i prodotti potranno essere realizzati in versioni successive.

Eccezionalmente, qualora si richieda una stretta collaborazione degli specialisti con l'Amministrazione/Consip, il servizio potrà essere attivato e gestito in modalità



continuativa e si potranno applicare le indicazioni sull'estensione dell'orario di servizio previste per il servizio di Gestione applicativi e base dati (paragrafo 5.1.2.4).

5.1.2 Modalità continuativa

I servizi da erogare in modalità continuativa sono, di norma, la Gestione applicativi e basi dati, la Manutenzione correttiva ed eccezionalmente il servizio di Supporto specialistico.

Tale modalità non prevede la possibilità di scomporre le attività in fasi.

5.1.2.1 Gestione applicativi e basi dati

L'attivazione è prevista a partire dalla "data di inizio attività" e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine attività.

Il servizio di Gestione applicativi e basi dati è caratterizzato da attività che sono pianificabili ad inizio fornitura ed altre che, in funzione delle esigenze che si verranno a definire nel periodo di durata della fornitura, potranno aggiungersi man mano e verranno comunicate con la massima tempestività dal Responsabile di progetto/servizio.

Tali attività hanno generalmente una regolamentazione contrattuale a consumo (giorni/persona con modalità a consumo) e per esse è prevista la creazione e l'aggiornamento di un PdL (paragrafo 5.3.3.3) della gestione, soggetto all'approvazione da parte del Responsabile di progetto/servizio.

Si precisa comunque che, ferma 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 il Responsabile di progetto/servizio, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti.

Inoltre, su richiesta del Responsabile di progetto/servizio, la modalità progettuale potrà essere adottata solo per attività specifiche all'interno del servizio di Gestione applicativi e basi dati, quali ad esempio i Prodotti/Servizio. Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Fornitore.

Per il servizio di gestione applicativa è indispensabile la capacità di relazione con le diverse strutture al fine di coinvolgere i supporti più adeguati anche creando sinergie con gli altri gruppi di lavoro coinvolti nella fornitura.

Le attività estemporanee, normalmente caratterizzate da carattere di urgenza (di norma, prodotti/servizio) verranno comunicate dal Responsabile del progetto/servizio secondo la modalità più idonea (fax, e-mail, telefono) e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile. 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.

È essenziale perciò da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.



In particolare si sottolinea l'importanza della presa in carico 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.

Si precisa che il Committente si riserva in sede di attivazione della fornitura di poter definire le modalità con cui procedere alla registrazione degli interventi pianificabili o estemporanei richiesti al Fornitore nell'ambito di tale servizio.

5.1.2.2 Manutenzione Correttiva

Il servizio di Manutenzione correttiva, anche se attivato su uno specifico evento scaturito da un malfunzionamento, viene erogato in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

La regolamentazione contrattuale del servizio è a canone.

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce una richiesta di intervento di Manutenzione correttiva che deve essere registrato dal Fornitore sullo strumento di tracciatura delle attività che verrà definito da Consip o seguendo una modalità alternativa concordata con il Committente in fase di attivazione del servizio.

È importante individuare con esattezza quando si tratta di "malfunzionamento" e quando di "nuova esigenza". La discriminante viene effettuata dal Responsabile del progetto/servizio o dal team di Gestione applicativi SPRING, controllato dal Responsabile del progetto/servizio, sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione, dalla norma, dai regolamenti o dalle prassi amministrative. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica, in nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante per definire la tipologia di intervento.

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al gruppo di Manutenzione correttiva decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel PdQ (paragrafo 5.4.1).

Il Fornitore ha la responsabilità dell'esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sullo strumento di tracciatura delle attività di Gestione applicativa e MAC, che verrà indicato dal Committente all'avvio del contratto, fino alla risoluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

La Manutenzione correttiva consiste nella correzione del software, nella produzione di programmi, nel ripristino della base dati, nella produzione di eventuale software per il testing proceduralizzato e nell'aggiornamento della relativa documentazione.

Il Fornitore ha l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software che deve essere consegnato al Responsabile di progetto/servizio solo dopo l'esito positivo di tutti i test progettati unitamente agli script automatici e/o alla documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test stessi. Qualora tale attività di test comporti un aggiornamento del piano di test questo dovrà essere tempestivamente aggiornato e riconsegnato al Committente.

La fine dell'intervento verrà comunicata dal Fornitore al Responsabile di progetto/servizio con lo strumento di tracciatura delle attività di gestione applicativa e MAC, ove disponibile, o con una e-mail. Il Responsabile di progetto/servizio si riserva



di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, alla documentazione ed alla base dati. Diverse modalità di accettazione del servizio verranno congiuntamente concordate.

Qualora l'intervento di correzione effettuato dal Fornitore risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento del software dal punto di vista utente, il Responsabile di progetto/servizio genererà una nuova richiesta di intervento correttivo che in questo caso si definisce "Riciclo correttivo" ed i tempi di ripristino calcolati ai fini della rilevazione dei livelli di servizio del malfunzionamento, saranno calcolati sommando i tempi di ripristino di entrambi gli interventi.

Le modalità di esecuzione descritte ed i livelli di servizio previsti dal PdQ si applicano anche agli interventi in garanzia.

Come per il servizio di Gestione applicativi e basi dati anche per la Manutenzione correttiva, al fine di acquisire un elevato grado di conoscenza del disegno e del codice realizzato, risulta fondamentale l'attività di presa in carico del sistema ad inizio contratto e durante l'intero periodo contrattuale sulle nuove funzionalità sviluppate.

5.1.2.3 Supporto specialistico e Supporto sistemistico

I servizi di Supporto specialistico e Supporto sistemistico, eccezionalmente erogati in modalità continuativa, comprendono attività pianificabili ad inizio fornitura ed altre programmabili solo in funzione di nuove esigenze.

In particolare, le attività erogate secondo la modalità continuativa saranno tutte quelle che prevedono l'affiancamento protratto nel tempo alle strutture delle Amministrazioni e/o di Consip, quelle derivanti da profonde rivisitazioni funzionali e/o organizzative, il supporto specialistico alla predisposizione di relazioni tecniche o il supporto alle attività di problem determination.

Ferma 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, attraverso la creazione di un piano di lavoro specifico per la gestione del servizio.

Tutti i prodotti previsti quali output delle attività svolte dovranno essere formalizzati nei Piani della Qualità e di Lavoro, di cui rispettivamente ai paragrafi 5.3.3.2 e 5.3.3.3.

5.1.2.4 Orario di servizio di Gestione applicativi e basi dati

Per il servizio di Gestione applicativi e basi dati l'*orario di servizio* è definito come la fascia oraria tra le ore 8:30 e le ore 21:00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. All'interno di tale fascia oraria la copertura delle attività di assistenza deve essere garantita tra le 8:30 e le 18:30 (*orario standard*) tramite la presenza on-site di risorse del Fornitore, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Consip.

Il Responsabile di progetto/servizio si riserva di concordare mensilmente con il Fornitore eventuali variazioni al dimensionamento del team per l'erogazione della Gestione applicativa, in relazione alla distribuzione di impegno nei vari periodi dell'anno o a specifiche esigenze pianificabili.



Inoltre, il Responsabile di progetto/servizio, in relazione alle criticità e ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi di esercizio, può richiedere:

- 1) reperibilità nella fascia oraria 18:30-21:00 attraverso un telefono messo a disposizione dal Fornitore, appositamente assegnato alla risorsa di norma impiegata nel servizio di assistenza applicativa e designata di concerto con il Responsabile di progetto/servizio, e tenuto acceso;
- 2) estensione dell'orario standard nella fascia oraria 18:30-21:00 con la presenza on-site di risorse del Fornitore.

La richiesta di suddetti servizi verrà inoltrata al Fornitore via posta elettronica e con un preavviso minimo di 2 (due) ore; tale fenomeno, complessivamente stimato in 80 (ottanta) ore annue, è da considerare già remunerato nel corrispettivo globale della fornitura.

Inoltre, per esigenze di servizio, a discrezione del Responsabile di progetto/servizio, possono rendersi necessarie:

- 3) reperibilità fuori orario di servizio attraverso un telefono messo a disposizione dal Fornitore, appositamente assegnato alla risorsa designata di concerto con il Responsabile di progetto/servizio, e tenuto acceso;
- 4) intervento on-site fuori orario di servizio.

La richiesta di reperibilità di cui al punto 3) verrà comunicata al Fornitore con un preavviso di almeno 1 giorno; l'esigenza di intervento di cui al punto 4) verrà comunicata al Fornitore con un preavviso di almeno 1 giorno nei casi di interventi pianificabili.

Suddette esigenze eccezionali saranno regolate sulla base delle ore effettivamente erogate e delle tariffe previste contrattualmente. In particolare:

- la reperibilità fuori orario di servizio verrà remunerata al 10% della tariffa contrattuale corrispondente alla figura professionale impiegata nell'attività;
- gli interventi di assistenza fuori orario di servizio saranno remunerati alla tariffa contrattuale corrispondente alla figura professionale impiegata nell'attività, maggiorata del 30%.

Tali eventuali esigenze, complessivamente stimata in un massimale di 36 (trentasei) giorni persona per l'intera durata contrattuale - pari a 288 (duecentottantotto) ore -, ripartiti in 18 (diciotto) giorni per reperibilità fuori orario di servizio e 18 (diciotto) giorni per intervento on site fuori orario di servizio, sono da considerare già remunerate nel corrispettivo globale della fornitura.

Il Coordinatore delle attività di gestione dovrà indicare nel Piano di Gestione applicativi e basi dati le risorse, tra gli Analisti funzionali di norma impiegati nel servizio, che garantiranno l'eventuale attività fuori orario di servizio.

La risorsa in reperibilità dovrà essere sempre raggiungibile sul telefono messo a disposizione dal Fornitore ed intervenire presso la sede dell'utente, se richiesto, al massimo entro 2 (due) ore dalla chiamata. La stessa risorsa dovrà comunicare al Coordinatore delle attività di gestione ed a Consip l'esito del proprio intervento,



anche se negativo. Nel caso in cui la risorsa in reperibilità non sia in grado di risolvere il problema, sarà facoltà del Responsabile di progetto/servizio richiedere al Coordinatore delle attività di gestione di integrare la risorsa in reperibilità con ulteriori risorse opportunamente scelte per la risoluzione del problema. Sarà obbligo del Fornitore integrare/sostituire la risorsa in reperibilità.

La riduzione d'orario per ferie, malattie, indisponibilità in genere della persona impiegata nel servizio, potrà comportare, a discrezione del Committente, una sostituzione temporanea della persona con un'altra di livello equivalente.

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

La procedura di dettaglio concordata sarà inserita nel PdQ.

Altre necessità di presenza di risorse in orari e/o giorni diversi verranno pianificate e concordate tra le parti.

Per il servizio di Gestione applicativi e basi dati il Fornitore dovrà produrre un rendiconto mensile delle attività (numero di giorni rapportati all'orario di servizio e numero di ore fuori orario di servizio, di reperibilità e di intervento on-site) effettivamente erogate che dovrà essere approvato dal Committente, come specificato al successivo paragrafo 6.1.2.

5.1.2.5 Orario di disponibilità del servizio di Manutenzione correttiva

Il servizio di Manutenzione correttiva deve essere attivo nella finestra temporale di disponibilità del servizio di Gestione applicativi e basi dati, comprensivo delle estensioni dell'orario standard (paragrafo precedente), salvo diversa disposizione del Committente.

5.1.3 Modalità a consumo non continuativa

Il servizio della fornitura che può essere erogato nella modalità a consumo, ma con caratteristiche non continuative, è quello della Formazione ed in particolare della componente di Addestramento utenti.

Tale attività non è scomponibile in fasi per cui viene erogata "a tempo e spesa" ed ha la caratteristica di essere limitata nel tempo (non continuativo). L'attivazione di tale interventi può avvenire dalla "data di inizio attività".

L'erogazione dei servizi di Formazione è a consumo sulla base delle necessità e delle indicazioni delle Amministrazioni e/o di Consip; verranno attivati tramite una specifica comunicazione e saranno rendicontati mensilmente dal Fornitore sul "Portale DePF".

Nel caso di "Realizzazione WBT" l'attività può essere suddivisa in Obiettivi, analogamente a quanto avviene per gli altri servizi gestiti con modalità progettuale; in tal caso gli interventi verranno attivati con le stesse modalità. Di norma, è applicato il ciclo a fase unica.

5.1.4 Ambienti di sviluppo e luoghi di lavoro



Salvo eccezioni saranno svolti presso le sedi del Fornitore i seguenti servizi:

- Sviluppo e MEV di software ad hoc,
- Manutenzione correttiva ed adeguativa,
- Supporto specialistico,
- Formazione - ;

saranno svolti presso la sede del MEF, della Cdc o di Consip i servizi di:

- Gestione applicativi e basi dati,
- Supporto sistemistico.

I posti di lavoro presso le sedi delle Amministrazioni o di Consip, in generale, non sono attrezzati; sono semplici posti di lavoro che il Fornitore, a proprie spese, deve dotare del necessario corredo hardware (PC, server⁹ e stampanti) e software (software di base, programmi antivirus e tutti gli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, come ad esempio i prodotti per lo sviluppo di software applicativo).

Per tali posti di lavoro Consip e/o le Amministrazioni metteranno a disposizione locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati (via Ethernet) con Vlan dedicate.

Le apparecchiature utilizzate (PC, server e stampanti) dovranno essere conformi all'ultima versione dello standard ENERGY STAR risultante dal sito www.eu.energystar.org/it/254.shtml. Non è permesso al Fornitore di utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla Vlan dedicata ed a connessioni remote (in commutata, Adsl, Umts, WWan, ecc.).

Il Fornitore, in accordo con Consip, potrà eventualmente eseguire alcuni obiettivi di Sviluppo, MEV o particolari attività che richiedano un rapporto stretto e continuativo con il servizio di Supporto specialistico o di Supporto sistemistico, presso le sedi di Roma del MEF o di Cdc o presso le sedi Consip. Anche in tal caso saranno messi a disposizione da Consip/Amministrazioni posti di lavoro non attrezzati.

Il Committente si riserva di ridurre in corso d'opera la disponibilità dei posti di lavoro non attrezzati presso le sedi delle Amministrazioni, dandone comunicazione al Fornitore con almeno 15 (quindici) giorni solari di anticipo.

L'utilizzo di eventuali prodotti software (diversi da quelli in uso) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di talune attività, se concordati con Consip, verranno resi disponibili da Consip sui posti di lavoro attrezzati. Rimangono a carico del Fornitore tutte le attività connesse all'installazione di tali prodotti nei propri ambienti.

Di seguito una lista indicativa, da considerarsi non esaustiva, delle attività/servizi che si svolgeranno presso le sedi delle Amministrazioni:

- gestione applicativa;

⁹ Non sarà consentito al Fornitore l'utilizzo di tali server per attività afferenti il servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc



- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici delle Amministrazioni e/o di Consip;
- incontri con i Responsabili di progetto/servizio;
- consegna prodotti, in tutti i casi in cui non sia stata concordata una modalità di consegna diversa (Portale DePF);
- collaudo e test di certificazione;
- pianificazione rilasci in collaudo e/o in esercizio;
- predisposizione ambiente di collaudo e relativa verifica;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio;
- assistenza all'avvio in esercizio;
- periodo di affiancamento al nuovo Fornitore;
- trasferimento di know how durante la fornitura.

È possibile che durante il periodo di durata contrattuale il Committente chieda al Fornitore di effettuare attività di assistenza o incontri con utenti presso altre Amministrazioni.

Il Fornitore dovrà garantire anche la disponibilità ad effettuare trasferte sul territorio nazionale per svolgere riunioni, presentazioni o prestare servizio di Supporto sistemistico.

Sui siti www.tesoro.it e www.corteconti.it sono disponibili gli organigrammi rispettivamente del MEF e della Cdc con le relative sedi centrali e periferiche.

Sul sito www.consip.it è presente la struttura e l'organigramma di Consip e le relative sedi di lavoro.

5.2 GESTIONE DELLA FORNITURA

5.2.1 Gestione degli Obiettivi

Rientrano nella "Gestione degli Obiettivi" attività quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori e le attività di valutazione e contenimento dei rischi.

In tale ambito svolge un ruolo fondamentale il Responsabile di Obiettivo che il Fornitore intende impiegare sulle attività svolte a modalità progettuale.

5.2.1.1 Fase di Definizione: Stima ed attivazione Obiettivi

Nel caso in cui il Responsabile di progetto/servizio necessiti della stima di uno specifico Obiettivo prima della sua attivazione, richiederà al Fornitore tale attività indicando l'effort massimo da impiegare per svolgere la fase di Definizione. Nel caso l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà riassorbito nei costi dell'Obiettivo.

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



- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- classe di rischio dell'Obiettivo (cfr. 5.4.3);
- data limite richiesta per il completamento della fase di Definizione;
- eventuali date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio);
- riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi;
- impegno necessario per la definizione dell'obiettivo.

Il Fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro il termine della fase di Definizione (oppure entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla richiesta o diverso termine di consegna concordato con il Responsabile di progetto/servizio).

Al termine della fase di Definizione, previa autorizzazione da parte del Committente alla prosecuzione dell'Obiettivo, anche in considerazione del PdL di obiettivo e della stima di costo proposti dal Fornitore, il Responsabile di progetto/servizio 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

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato ove previsto e possibile, utilizzando la metrica dei PF.

Eccezionalmente, a richiesta del Responsabile di progetto/servizio, il dimensionamento degli obiettivi sarà effettuato in GP, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare; le motivazioni di tale scelta e gli impatti sul ciclo di vita utilizzato dovranno essere indicate nel PdQ dell'Obiettivo.

• Obiettivi misurati in Punti Funzione

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

- ✓ *Stima iniziale* - in fase di Definizione;
- ✓ *Stima di revisione* - al termine della fase di Analisi o Analisi&Disegno;
- ✓ *Consuntivo* - al termine della fase di Realizzazione (ciclo completo, ridotto, breve) o analoga fase per gli altri cicli di vita.

Qualora per l'obiettivo venga adottato il ciclo ridotto o il ciclo breve verranno prodotte solo la stima iniziale ed il consuntivo.

La stima relativa al dimensionamento degli Obiettivi dovrà essere riportato dal Fornitore nel Modulo di conteggio PF prodotto da INFAP in modo precompilato per la parte di dimensionamento volumetrico e aggiornato dal Fornitore con le informazioni relative alla dimensione dell'effort.



A fronte di una modifica o dello sviluppo ex novo di una funzione il Fornitore dovrà aggiornare il volume dei PF della funzione/applicazione operando direttamente nel sistema INFAP. Le informazioni così modificate verranno validate dal Responsabile di progetto/servizio. A seguito della validazione potrà essere prodotto il Modulo di conteggio PF. Questo modulo consiste in un foglio excel che viene prodotto dal sistema INFAP già precompilato per la parte relativa alle informazioni volumetriche. Il Fornitore dovrà aggiungere nello stesso foglio le informazioni relative all'effort corrispondente.

La *stima iniziale* deve essere effettuata con la massima accuratezza sulla base degli elementi a disposizione in quella fase.

Se la *stima di revisione* fosse maggiore della stima iniziale, il Fornitore deve motivarne lo scostamento; se tali motivazioni vengono accettate dal Responsabile di progetto/servizio, nel limite di uno scostamento massimo del 20% rispetto alla stima iniziale, la stima di revisione sostituirà la stima iniziale. In caso contrario, ai fini della fatturazione, si utilizzerà la stima iniziale.

Al termine della fase di Realizzazione dovrà essere effettuato il *consuntivo* dell'Obiettivo e, contestualmente, il conteggio dei PF di baseline.

La dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo potrà essere assunta come riferimento ai fini della fatturazione, se le motivazioni dell'eventuale scostamento saranno accettate dal Responsabile di progetto/servizio. In ogni caso lo scostamento non potrà superare il 5% della stima di revisione. Dunque, ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo non potrà superare la stima di revisione aumentata del 5%.

Nel caso di ciclo a *fase unica, ridotto o breve*, la dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo sarà assunta come riferimento ai fini della fatturazione, salvo il caso in cui superi di oltre il 5% la stima iniziale. In tal caso, ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate dal Responsabile di progetto/servizio, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo sarà pari alla stima iniziale aumentata del 5%.

Il dimensionamento in PF degli Obiettivi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio descritte nei documenti Consip "Standard conteggio PF - Indicazioni generali", "Standard conteggio PF - Applicazioni con interfaccia GUI", "Standard conteggio PF - Regole per il Calcolo dell'Effort Progettuale" e "Standard conteggio PF - Progetti di realizzazione di Siti Web".

Si precisa che, per quanto attiene la metrica dei Punti Funzione IFPUG, la Consip, nel corso del periodo di validità del contratto, si riserva la facoltà di adottare la versione 4.2. In tal caso, i documenti fino a quel momento utilizzati per il conteggio dei PF dovranno essere aggiornati secondo la metrica IFPUG vers. 4.2. ed il Fornitore è tenuto all'eventuale riconteggio della baseline senza oneri aggiuntivi.

In Appendice 4 sono riportate le informazioni per il conteggio dei Punti Funzione.

- **Obiettivi Misurati in Giorni Persona**

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in GP dovrà avvenire in fase di Definizione.



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 impreveduti di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte del Responsabile di progetto/servizio.

5.2.1.3 Cancellazione Obiettivi

Nel caso di non approvazione della fase di Definizione e di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno massimo specificato dal Responsabile del progetto/servizio nella richiesta di stima.

Nel caso di cancellazione degli Obiettivi al termine delle altre fasi di lavoro, per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo in base alla seguente formula:

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

dove la "% di avanzamento cumulativo" da utilizzare per il calcolo del corrispettivo è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione, secondo la tabella di seguito riportata:

Fase	Impegno	% di avanzamento cumulativo
DEFINIZIONE	10%	10%
ANALISI	25%	35%
DISEGNO	15%	50%
REALIZZAZIONE	40%	90%
COLLAUDO	10%	100%

Tab. 17 – Percentuale di riconoscimento in caso di cancellazione obiettivi

Si precisa, comunque, che i corrispettivi maturati per le fasi di definizione, analisi, disegno o realizzazione sono da considerarsi anticipazioni sul corrispettivo finale.

Ciò non vale nel caso in cui la cancellazione sia motivata dalla rilevazione da parte del Responsabile di progetto/servizio del mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore.

5.2.1.4 Gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un obiettivo di sviluppo o di manutenzione evolutiva può avere impatto in più modi sulle dimensioni del progetto; infatti, potrebbe implicare la realizzazione di nuove funzionalità logiche o di nuove strutture dati e/o potrebbe avere ripercussioni sulle modifiche/cancellazioni di altre funzionalità logiche o strutture dati.

In particolare, si possono distinguere tre casi:



- raccolta di nuovi requisiti che implicano lo sviluppo di nuove funzionalità che verranno conteggiate in PF;
- modifica di requisiti che non alterano il volume di PF delle funzionalità realizzate e per i quali non verrà, quindi, riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo;
- raccolta di nuovi requisiti cancellati nel corso dell'obiettivo per i quali verranno, quindi, riconosciuti i PF ottenuti con la seguente formula:

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

dove la "% di avanzamento cumulativo" da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione secondo la tabella sopra riportata (cfr. Tab. 17).

Nel corso della fase di Definizione il cambiamento dei requisiti è considerato fisiologico e pertanto non comporta alcun corrispettivo aggiuntivo.

5.2.2 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte del Committente derivanti dal mancato rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e sue appendici, standard Consip, offerta, Piano della Qualità Generale e suoi allegati, Piano della Qualità Obiettivo, Piano di Lavoro Obiettivo, ecc.).

Consistono in 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 reiterati e accumulati, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 5 e determinato nel contratto.

Si precisa che il Committente emetterà un rilievo sulla fornitura ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto delle indicazioni riportate nel capitolato e sue appendici e nell'offerta tecnica.

I rilievi possono essere emessi dal Responsabile del contratto, dai Responsabili di progetto/servizio o da strutture del Committente preposte o di supporto al controllo e monitoraggio della fornitura. Vengono formalizzati attraverso una "*nota di rilievo*" che sarà anche pubblicata sul DePF; mediante un'unica *nota di rilievo* possono essere notificati al Fornitore uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di dover procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre al Committente, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'emissione della *nota di rilievo*, un documento che giustifichi, con elementi oggettivi ed argomentazioni valide, l'oggetto del rilievo stesso.

5.2.3 Pianificazione e Consuntivazione

Di seguito si definiscono i principali deliverables prodotti a fronte di attività di pianificazione, di verifica delle attività in corso d'opera (SAL) e di consuntivazione.

5.2.3.1 Piano di Subentro



Ad inizio fornitura, dovrà essere predisposto dal Fornitore il Piano di Subentro, che conterrà le attività di inizio fornitura previste dal capitolato in termini di modalità e tempistica (ad esempio, installazione delle postazioni a carico del Fornitore, Piano di Qualità Generale, presentazione dei curricula).

5.2.3.2 Piani di Lavoro

Ad inizio fornitura, dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato dal Fornitore il Piano di Lavoro Generale; lo stesso Piano verrà pubblicato sul portale DePF.

Il Piano sarà costituito da due sezioni:

- I. Piani di Lavoro
- II. Consuntivo attività

I. Piani di lavoro

La sezione relativa ai piani di lavoro dovrà contenere attività, tempi ed impegno, con la seguente articolazione:

- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni servizio;
- per le attività a carattere progettuale, un piano per ogni obiettivo.

La versione iniziale di ciascun piano dovrà essere prodotta dal Fornitore ed approvata dal Responsabile di progetto/servizio:

- per i servizi a carattere continuativo, ad inizio fornitura o alla loro prima attivazione;
- per i servizi a carattere progettuale, durante la fase di Definizione.

La pianificazione iniziale verrà approvata considerando le modalità previste (paragrafo 6.1.2) in funzione delle tipologie di fornitura, sotto forma di verbale o di lettera di approvazione. Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con il Responsabile di progetto/servizio ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando al Responsabile stesso il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

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

Nel Piano di Lavoro per i servizi di Gestione applicativi e basi dati, Supporto specialistico, Supporto sistemistico e Formazione, dovranno essere indicate le attività pianificabili, in particolare: organizzazione dei gruppi dedicati all'assistenza, prodotti/servizio, prototipi, esecuzione preventiva di procedure legate al calendario amministrativo o di procedure particolarmente critiche, corsi e/o affiancamento agli utenti e, in generale, qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse. Inoltre, dovranno essere indicate le risorse proposte per l'eventuale reperibilità e intervento fuori orario di servizio con il numero di telefono cellulare loro assegnato.



Nel PdL degli Obiettivi si dovrà inserire, in fase di Definizione, l'indicazione dell'esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare sull'Obiettivo con riferimento ai curricula vitae consegnati, alla figura professionale, alla percentuale stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro che dovrà essere approvato dal Responsabile di progetto/servizio.

Nel PdL di obiettivo la durata delle singole attività elementari non può superare di norma le 2 (due) settimane solari; nel caso di attività la cui durata sia superiore alle 2 (due) settimane, in ogni modo, dovranno essere previste milestone intermedie con indicazione dei prodotti attesi, anche semilavorati.

In nessun caso potrà essere rivisto il PdL in seguito ad uno o più rilievi emessi su prodotti di fase, tali rilievi possono solo dar luogo ad una ripianificazione delle date di accettazione/approvazione da parte del Responsabile di progetto/servizio.

II. Consuntivo attività

In questa sezione del PdL dovrà essere riportata la consuntivazione delle attività a consumo, continuative e non, ivi comprese quelle di reperibilità ed intervento on-site fuori orario di servizio, e delle fasi concluse/approvate per le attività progettuali, relativamente a ciascun servizio/obiettivo.

La consuntivazione deve essere predisposta dal Fornitore, per ciascun servizio, mensilmente con l'indicazione anche delle risorse impegnate (documento di "Rendiconto risorse" come descritto in Appendice 6).

La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere evidenziata sia nei singoli Piani di Lavoro di Obiettivo sia nel Piano di Lavoro Generale, evidenziando le fasi chiuse ed eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

5.2.3.3 Stato Avanzamento Lavori

Per tutti gli obiettivi e i servizi il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo Stato di Avanzamento dei Lavori relativamente ai PdL approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse e in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali criticità o ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento e sulle attività erogate in orario di servizio e fuori orario di servizio.

5.2.4 Addestramento ad inizio fornitura

A partire dalla data di stipula del contratto il Fornitore può richiedere al Committente di usufruire di addestramento per un periodo massimo di 2 (due) 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, nell'esame della documentazione esistente con il supporto di personale esperto e nell'affiancamento nell'operatività quotidiana di Manutenzione correttiva e Gestione applicativa condotta dal Fornitore uscente.



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 relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con il Committente, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. Il Committente garantirà la presenza di personale esperto che potrà essere sia dell'Amministrazione, sia di Consip, sia di terzi designati da Consip.

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 del sistema.

5.2.5 Comunicazione formale

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione dell'opportuno referente del Committente (Responsabile di contratto, Responsabile di progetto/servizio, monitore, Responsabile del procedimento, ecc.) e pubblicata sul Portale DePF nella specifica sezione.

La consegna dei supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) di fornitura deve essere accompagnata da una lettera di trasmissione.

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

5.2.6 Gestione della Configurazione

La gestione della configurazione sul sistema SPRING oggi avviene tramite lo strumento CMA, i cui ambienti e modalità di utilizzo sono dettagliati in Appendice 3.

Al Fornitore è richiesta la conoscenza di tale prodotto in quanto dovrà essere utilizzato per tutte le attività di propria competenza, avendo come riferimento il Gestore della Configurazione, figura responsabile designata tra le risorse impegnate nella Gestione applicativi e basi dati.

Il Committente si riserva di poter cambiare lo strumento utilizzato per assicurare la gestione della configurazione del sistema. In questo caso il Fornitore deve garantire il corretto trasferimento dei dati verso il nuovo strumento.

5.3 PRODOTTI DELLA FORNITURA

L'Appendice 6 contiene i prodotti di fornitura più frequenti, previsti dai cicli di vita, per ciascuno dei quali è definito lo standard di formato e di contenuto. In assenza di standard il Fornitore è tenuto a proporre nel PdQ un proprio modello che verrà sottoposto ad approvazione.

5.3.1 Elenco dei Prodotti



La tabella che segue riporta i principali prodotti della fornitura, adottati (o meno) per le attività svolte in modalità progettuale all'interno di un ciclo di sviluppo (ad eccezione del ciclo a fase unica che non prevede rilascio di documentazione intermedia come descritto in Appendice 6):

	Ciclo completo	Ciclo ridotto o breve
DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO		
Piano di Lavoro dell'Obiettivo	sì	sì
Piano della Qualità dell'Obiettivo	eventuale	eventuale
Specifiche dei requisiti	eventuale	eventuale
Specifiche dell'intervento	NA	sì
Specifiche funzionali	sì	NA
Prototipo	eventuale	NA
Piano di test, casi di test ed esiti	sì	sì
OGGETTI SOFTWARE		
Codice sistema applicativo	sì	sì
Software di corredo al sistema applicativo	sì	sì
Codice di test e collaudo	sì	sì
DOCUMENTAZIONE DI CORREDO AL SISTEMA APPLICATIVO		
Documentazione utente	sì	sì
Registro di configurazione	sì	sì
Disegno funzione e dati	sì	eventuale
Manuale di set-up	sì	sì
Lista oggetti software	sì	sì
Manuale di gestione	sì	sì
Conteggio PF	sì	sì

Tab. 18 - Cicli di sviluppo ed elenco dei prodotti di fornitura

La tabella ha valore indicativo e non è rigorosa nella terminologia né esaustiva della casistica. Eventuali altri prodotti potranno essere previsti e concordati di volta in volta, a seconda delle specifiche esigenze dell'Obiettivo. Ad esempio, in caso di interventi di Manutenzione adeguativa, in aggiunta o sostituzione dei documenti previsti in tabella, potranno essere predisposti, tra gli altri, l'analisi di impatto, l'analisi di performance e studi comparativi; in caso di Supporto specialistico o Formazione potranno essere richiesti il piano di cambiamento, il piano di comunicazione, l'analisi dei processi e le procedure operative.

Il Committente si riserva di aggiornare, di concerto con l'Amministrazione, il formalismo attuale e il contenuto dei prodotti descritti nell'Appendice 6, nonché di



emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura.

Potranno essere concordate di volta in volta con il Fornitore le modalità di adozione di eventuali nuovi standard, per gli Obiettivi in corso e per quelli a venire.

5.3.2 Modalità di consegna dei Prodotti

5.3.2.1 Oggetti Software

Per il software sviluppato sugli ambienti applicativi del Committente la consegna dei prodotti avverrà secondo quanto descritto nell'Appendice 3.

Per i prodotti software non sviluppati sugli ambienti del Committente, la normale modalità di consegna è tramite supporto magnetico (dischetto, CD, disk driver rimovibile, ecc.), con richiesta di sottomissione dei relativi job di trasferimento negli ambienti target definiti accompagnata da comunicazione formale, corredata dalla documentazione prevista e attenendosi alle regole stabilite per la gestione degli oggetti in configurazione.

Il Committente si riserva di definire apposite stazioni di consegna del software e concordare le relative modalità di utilizzo di tali sistemi da parte del Fornitore.

La consegna di oggetti software deve essere sempre corredata dalla relativa lista oggetti software (LOS) completa di tutte le informazioni necessarie per la gestione della configurazione.

5.3.2.2 Consegna di documentazione

Il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale e/o report utilizzando il Portale DePF (cfr. 5.3.3.6).

La documentazione dovrà essere consegnata in formato nativo (doc, xls, ppt, mpp, odf, ecc.) eventualmente firmata digitalmente e dovrà essere accompagnata da lettera di trasmissione ufficiale. La consegna cartacea della lettera di trasmissione può essere sostituita dall'invio della lettera medesima firmata digitalmente all'indirizzo di posta elettronica certificata della segreteria Consip che verrà comunicato dal Committente al Fornitore in fase di stipula. In entrambi i casi, la lettera di trasmissione dovrà contenere l'elenco della documentazione consegnata (codice, titolo documento, versione, tipologia di documento) e il rationale di consegna nel caso di documenti con versioni successive alla prima.

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

Nel caso di temporanea indisponibilità del Portale DePF, la consegna avverrà su un supporto digitale (cd, dvd, ecc.) contenente la documentazione in formato nativo, eventualmente firmata digitalmente, accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.



Il Committente si riserva di definire diverse modalità di consegna della documentazione, anche accedendo in via telematica ad apposite applicazioni messe a disposizione presso il Committente o via web.

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 esempio il Piano di test).

I documenti della fornitura oltre a rispondere ai requisiti e agli standard di riferimento, dovranno essere redatti impiegando il carattere eco-font (Spranq eco sans).

5.3.2.3 Assenza di Virus

Tutti i prodotti consegnati dovranno essere esenti da virus. Il Committente 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 Piano di subentro

Il Piano di subentro dovrà essere consegnato entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.

5.3.3.2 Piani della Qualità

Il PdQ dovrà essere consegnato entro 30 (trenta) giorni solari dalla "data di inizio attività".

Il Piano della Qualità Obiettivo, qualora necessario, dovrà essere consegnato in fase di Definizione.

Nel caso vengano formalizzati dei rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto ai PdQ, generale e/o di obiettivo, i documenti aggiornati dovranno essere consegnati entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi.

5.3.3.3 Piani di Lavoro

Il Piano di Lavoro Generale dovrà essere consegnato entro 30 (trenta) giorni solari dalla "data di inizio attività" ed aggiornato in funzione delle specifiche necessità individuate, alla fine di ogni mese entro il quinto giorno lavorativo del mese successivo.

Tale piano dovrà comprendere, così come descritto nel par. 5.2.3.2, tutti i PdL dei singoli servizi (aggiornati a fronte delle ripianificazioni effettuate nel corso del mese precedente), i PdL degli obiettivi di Sviluppo/MEV e la consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo e delle fasi completate per le attività svolte con modalità progettuale.

Il PdL di Obiettivo dovrà essere consegnato, per le attività svolte in modalità progettuale, entro la fase di Definizione e comunque secondo quanto previsto dal ciclo di sviluppo adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Dovrà,



inoltre, essere riconsegnato a fronte di ogni ripianificazione entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal relativo verbale.

Ogni scostamento rispetto ad un qualsiasi Piano di lavoro deve essere comunicato dal Fornitore in tempo utile e formalizzato nel Piano di lavoro oggetto di modifica. Il Piano di lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con il Committente, dovrà essere riconsegnato entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione.

5.3.3.4 Prodotti di Fase

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di vita adottato. Tali prodotti devono essere consegnati, secondo una tempificazione che è concordata e riportata nel Piano di lavoro, che coincide in genere con l'evento di fine fase ad eccezione, ad esempio, di:

- manuali di gestione, procedure di definizione e caricamento delle tabelle, 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, che dovranno essere consegnati almeno 5 (cinque) giorni lavorativi prima della fine della fase di realizzazione;
- il piano di adeguamento degli ambienti dovrà essere allegato, alla richiesta di cambiamento da far pervenire alle strutture tecniche, almeno 5 (cinque) giorni lavorativi prima della fine della fase di collaudo;
- gli oggetti software necessari alla predisposizione dell'ambiente di collaudo e di esercizio dovranno essere consegnati almeno 5 (cinque) giorni lavorativi prima dello scadere del termine previsto per la consegna del codice sorgente.

Si fa presente che la documentazione prodotta nell'ambito di obiettivi svolti con ciclo breve, deve essere consegnata al massimo entro un mese solare dalla consegna del software.

I prodotti di fase soggetti al rilievo/osservazione dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo 3 (tre) giorni lavorativi.

5.3.3.5 Rapporto Indicatori di Qualità

Il Rapporto Indicatori di Qualità dovrà essere consegnato alla fine di ogni trimestre solare entro il decimo giorno lavorativo del mese successivo al periodo di riferimento.

Tale documento dovrà riportare il risultato delle misurazioni effettuate sugli indicatori riguardanti le attività continuative relativi al trimestre/semestre/anno precedente ed il risultato delle misurazioni effettuate sugli indicatori riguardanti le attività progettuali relativi al trimestre precedente.

Il Rapporto Indicatori di Qualità soggetto a rilievo/revisione dovrà essere riconsegnato corretto entro massimo 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di emissione della lettera di rilievo.

5.3.3.6 Utilizzo Portale DePF Consip

Il Fornitore è tenuto a consegnare i prodotti di fase e tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale DePF Consip.



Le modalità di utilizzo di tale Portale sono descritte in Appendice 3.

5.3.3.7 Applicazioni già esistenti

Lo sviluppo e la manutenzione delle applicazioni già esistenti ad inizio fornitura, a prescindere dalla tipologia di intervento e dal ciclo di sviluppo adottato, comportano l'aggiornamento della documentazione preesistente, almeno per quanto riguarda i seguenti documenti:

- Disegno di dettaglio;
- Documentazione utente;
- Help on-line;
- Manuali di gestione;
- Documentazione dati del progetto;
- Registro di configurazione;
- Strumenti di formazione (es. manuali dei corsi, wbt).

In caso di modifiche nel workflow di un processo, dovrà essere effettuato anche l'aggiornamento del Documento di Analisi funzionale.

La modifica della restante documentazione, o di corredi documentali strutturati diversamente da quanto elencato, sarà effettuata secondo modalità da concordare di volta in volta e riportate nei piani di lavoro e di qualità dell'Obiettivo, anche in funzione delle specificità dei singoli interventi.

5.3.3.8 Nuove applicazioni

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

5.3.3.9 Modalità di aggiornamento

La documentazione prodotta secondo quanto previsto nel paragrafo 5.3.1 dovrà essere riconsegnata aggiornata a livello di intero documento, applicazione, area, e non per le sole parti variate in conseguenza del singolo Obiettivo. Dovrà, inoltre, essere possibile individuare le modifiche effettuate.

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

5.3.4 Inventario Applicativo in Punti Funzione

Ogni intervento sul parco applicativo, qualora generi una modifica alla dimensione in Punti Funzione della baseline presente nell'Inventario Funzionale e Applicativo (INFAP), deve prevedere al suo termine l'aggiornamento della baseline stessa secondo



le modalità descritte per l'alimentazione dello strumento applicativo INFAP (per maggiori dettagli vedi Appendice 3).

5.4 ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore, rispettando i criteri di qualità del proprio processo e con l'applicazione del Piano della Qualità Generale e del Piano della Qualità Obiettivo, descritti nell'Appendice 6.

5.4.1 Piano della Qualità Generale e Obiettivo

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale gli è stata richiesta la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale e dai Piani della Qualità dei singoli Obiettivi approvati e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

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

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

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 6 e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

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

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo saranno sottoposti all'approvazione di Consip che li condividerà preventivamente con l'Amministrazione.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta del Committente ogni qualvolta se ne presenti l'esigenza. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

5.4.2 Rapporto Indicatori di Qualità



Il Rapporto Indicatori di Qualità deve contenere la rendicontazione delle misurazioni effettuate sugli indicatori definiti per la fornitura o per l'obiettivo.

Il Rapporto Indicatori di Qualità dovrà essere redatto dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nel Piano della Qualità Generale e nei Piani della Qualità Obiettivo con i contenuti minimi indicati nell'Appendice 5.

Il Rapporto Indicatori di Qualità costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali.

5.4.3 Classe di Rischio

Nell'ambito degli standard applicativi della Consip, la classe di rischio di una applicazione o di un Obiettivo è definita come segue:

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

Il sistema SPRING, nella totalità delle sue componenti applicative, è collocabile nella classe di rischio B.

5.5 TRASFERIMENTO DI KNOW-HOW

Nel corso dell'esecuzione del contratto, in maggior misura negli ultimi 2 (due) mesi di esecuzione delle attività contrattuali - e fermo restando il successivo periodo di 6 (sei) mesi per le attività di manutenzione su chiamata e di manutenzione correttiva in garanzia - il Fornitore dovrà, a fronte di una esplicita richiesta trasferire all'Amministrazione, al Committente o a terzi designati dal Committente, il know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile, secondo un programma formativo che preveda ad esempio sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc. su funzioni, disegno, codice e documentazione.

L'attività di trasferimento di know-how, rientrando nel servizio di Gestione applicativi e basi dati, richiede l'attivazione di un obiettivo ad hoc su richiesta del Committente e potrà essere attivato sia durante la fornitura sia al termine della stessa. Potranno



essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente ad una o più applicazioni.

Nel caso del trasferimento a fine fornitura del know-how acquisito nel corso della durata contrattuale, verrà attivato un obiettivo che deve prevedere un Piano di qualità ad hoc, vista la specificità dell'oggetto che esporrà la metodologia che il Fornitore intende applicare.

Il Fornitore proporrà la miglior soluzione per garantire il completo passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, funzionali e tecniche) al Committente, all'Amministrazione o a terzi designati dal Committente, nei tempi fissati dal Committente, comunque non superiori a 2 (due) mesi, e nominerà un program manager responsabile della predisposizione di un Piano di Lavoro unitario del trasferimento globale del know-how, garante del coordinamento tra i vari obiettivi, dell'efficacia ed efficienza della soluzione proposta.

Le modalità di erogazione e la relativa pianificazione del trasferimento di know-how dovranno essere concordate con il Committente, anche sulla base delle eventuali proposte che il Fornitore farà in sede di offerta. Le attività concordate e pianificate saranno remunerate, a consumo, all'atto dell'avvenuta prestazione (prodotto/servizio).

Inoltre, il Fornitore dovrà affiancare il personale indicato dal Committente 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. Non sarà contenuto nel trasferimento di know-how l'aggiornamento della documentazione di area e di applicazione (manuali utente, manuali di gestione, specifiche funzionali di applicazione, documenti di disegno di applicazione, piani di test di applicazione, documento architettuale, ...) che sono prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura. Nel caso in cui uno o più di detti documenti non fosse totalmente allineato, sarà cura del Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo, riconsegnare i documenti prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how. Tali considerazioni valgono anche per gli oggetti software la cui configurazione è gestita dal Fornitore e per il software di test.

5.6 MANUTENZIONE SU CHIAMATA

Nel corso dei 6 (sei) mesi di vigenza contrattuale successivi al termine dell'erogazione di tutti i servizi, ovvero dopo 36 (trentasei) mesi dall'inizio della fornitura, il Fornitore dovrà garantire il supporto, su chiamata, fino ad un massimo di 40 (quaranta) giorni persona, compresi nel massimale dei GP del servizio di Gestione applicativi e basi dati, per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti o per ulteriori approfondimenti sul software rilasciato.

La modalità di erogazione del servizio è identica a quella del servizio di Supporto sistemistico. La modalità di fruizione e la pianificazione di tale servizio dovranno essere concordate con il Committente, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta.



L'attività sarà remunerata, a consumo, all'atto dell'avvenuta prestazione.

5.7 GARANZIA

Tutto il software sviluppato e/o modificato deve essere consegnato privo di anomalie.

Si precisa che, qualora venissero riscontrati difetti durante il periodo di erogazione dei servizi, ovvero nei primi 36 (trentasei) mesi di fornitura, il Fornitore è tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti riguardanti:

- gli oggetti sw in esercizio all'avvio del contratto,
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti,
- la documentazione,

nel rispetto delle modalità definite per il servizio di Manutenzione correttiva.

Durante il periodo di garanzia, ovvero i 12 (dodici) mesi successivi ai primi 3 (tre) anni di fornitura, il Fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti sul software dell'applicativo rilasciato al termine dei primi 36 (trentasei) mesi di contratto sviluppato e/o modificato nell'intero periodo contrattuale, non oggetto di interventi di variazione del codice da parte del Fornitore subentrato, con gli stessi livelli di servizio previsti per la Manutenzione correttiva.



6 DIREZIONE LAVORI

6.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI

Ogni documento prodotto dal Fornitore, come specificato nei successivi paragrafi e nel rispetto di quanto previsto nei cicli di vita adottati, è soggetto ad approvazione da parte del Committente.

Si evidenzia come, qualora previsti, i termini per l'approvazione da parte del Committente dei prodotti della Fornitura, verranno interrotti in presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica.

6.1.1 Piani della Qualità

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può avvenire per tacito assenso. Finché non è approvato valgono gli indicatori di qualità presenti nel capitolato e nelle sue appendici, eventualmente migliorati dall'offerta.

Il PdQ deve essere condiviso con i Responsabili del Committente, recependo le eventuali osservazioni che saranno comunicate formalmente.

Il termine per la riconsegna del Piano modificato è di 10 (dieci) giorni lavorativi, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

In caso di non approvazione si rimanda agli obblighi previsti al paragrafo 5.3.3.2 ed alle norme contrattuali.

Nel caso in cui il Fornitore, certificato rispetto alla norma EN ISO 9001:2000, non risolva le osservazioni notificate dal Committente, questo si riserva di effettuare un'apposita segnalazione ad ACCREDIA (ex SINCERT).

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

6.1.2 Piani di Lavoro

I Responsabili di progetto/servizio dovranno approvare tutti i Piani di Lavoro di cui al precedente paragrafo 5.2.3.2. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

Dopo la prima approvazione sarà cura del Fornitore comunicare tempestivamente e concordare ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando al Responsabile di progetto/servizio il relativo Piano di Lavoro secondo i vincoli temporali di cui al paragrafo 5.3.3.3.

I Piani di lavoro così aggiornati dovranno essere approvati dal Responsabile di progetto/servizio anche sottoforma di verbale/e-mail.



La non approvazione sarà formalizzata attraverso una lettera di rilievo.

I Piani di Lavoro e le loro modifiche, come formalizzato nei verbali e/o negli stessi Piani di lavoro, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati dal Responsabile di progetto/servizio, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti previsti (scadenze).

6.1.3 Rapporto Indicatori di Qualità

Il Committente si riserva 20 (venti) giorni lavorativi dalla consegna per l'approvazione del Rapporto Indicatori di Qualità. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

Il rapporto dovrà essere concordato con i Responsabili del Committente, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. Il termine per la riconsegna del Rapporto modificato è di 5 (cinque) giorni lavorativi, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

6.1.4 Prodotti di Fase

Per procedere all'approvazione, quando prevista, dei prodotti relativi alle fasi delle attività progettuali, i Responsabili di progetto/servizio si riservano almeno 10 (dieci) giorni lavorativi - 5 (cinque) nei casi di ciclo ridotto o breve - dalla consegna.

L'approvazione sarà effettuata attraverso comunicazione formale. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

In caso di validazione da parte di Consip ed approvazione dell'Amministrazione, si riservano almeno 20 (venti) giorni lavorativi - 10 (dieci) nei casi di ciclo ridotto o breve.

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.

La presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica interromperà il termine per l'approvazione, che decorrerà ex novo dalla consegna di una versione rivista, da parte del Fornitore, dei prodotti di fase.

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, siano rispondenti ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato.

A tal fine il Fornitore, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone alla valutazione del Committente i CV del personale



da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, secondo il template di curriculum previsto nell'Appendice 8 del presente capitolato.

Devono essere presentati almeno due CV per ogni figura professionale richiesta per il servizio di Gestione applicativi e basi dati e per le figure di Capo progetto impiegate in tutti i servizi previsti.

Nel corso della fornitura il Committente si riserva di richiedere due CV anche per altre figure professionali previste in Appendice 7.

In ogni caso, per l'accettazione del personale proposto, il Committente si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio in cui è impiegato, il Committente procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità e 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 riportati 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 ogni indice di prestazione la "% Quota" si intende maturata solo nel caso di contemporaneo raggiungimento dei valori di soglia di tutti gli indicatori di qualità correlati all'indice stesso.

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

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

6.4 MONITORAGGIO

Il Committente 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 consegnare al Committente tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dal Committente o da soggetto da esso incaricato. Il Fornitore si impegna ad inviare al Committente la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica. Inoltre, il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche anche ispettive, nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2003, effettuate dalla Consip tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati.

Il Committente si riserva di effettuare controlli sulla qualità del software prodotto (con strumenti tipo Mc Cabe).

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 del Committente, o di personale da esso delegato, finalizzati alla verifica del reale stato di avanzamento della produzione del software, del test, dell'utilizzo del mix di figure professionali rispondente a quello previsto contrattualmente, dello stato di implementazione e utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.



7 COLLAUDI

Come indicato nella tabella che collega fasi, attori e cicli di vita (cfr. Tab. 15), l'attore responsabile della fase progettuale di Collaudo è Consip e/o le Amministrazioni e/o terzi da essi delegati.

L'attività di collaudo verrà effettuata negli ambienti di collaudo del Committente, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati dal Committente stesso.

La fase di preparazione dell'ambiente di collaudo è determinante per la corretta esecuzione del collaudo stesso. A tal fine il Fornitore deve collaborare con le strutture tecniche di Consip per la predisposizione dell'ambiente fisico, predisponendo la documentazione tecnica per la corretta installazione ed esecuzione del software (compresi i profili di utenza abilitati all'utilizzo delle funzioni oggetto di collaudo) e fornendo supporto in loco all'Amministrazione e/o a Consip o a persone da esse delegate.

Al termine della predisposizione dell'ambiente di collaudo il Fornitore dovrà verificarne il corretto funzionamento eseguendo i casi di test predisposti a tale scopo e, comunque, i casi di test atti a verificare la compatibilità dei vari ambienti secondo quanto indicato nel paragrafo 2.3.

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.

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

All'interno di ogni fase, ed in particolare nell'ambito della fase di Realizzazione, devono essere svolte dal Fornitore, con l'utilizzo di strumenti automatici (test proceduralizzati), anche tutte le attività di verifica e validazione (test di modulo, di funzione, di integrazione o di sistema, di prestazione, di sicurezza, di compatibilità, di usabilità, di stress o di carico del Sistema, ecc.) previste dal Piano di Test (Appendice 6).

A fronte dell'effettivo utilizzo di strumenti automatici di test, il Fornitore dovrà consegnare anche i report prodotti. Tali report dovranno essere consultabili e verificabili da parte del Responsabile di progetto/servizio anche senza l'utilizzo dello specifico strumento utilizzato dal Fornitore.

All'atto dell'accettazione della fornitura, in caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto dal Responsabile di progetto/servizio il verbale di collaudo ed accettazione, cui sarà allegato il Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso; tale rapporto di verrà sempre sottoscritto dal/i referente/i della/e Amministrazione/i interessata/e.

La presenza di anomalie che, a giudizio del Responsabile di progetto/servizio, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo, provocherà la sospensione del collaudo stesso. La suddetta sospensione



potrebbe comportare il mancato rispetto della data prevista di fine collaudo, per cause imputabili al Fornitore.

Le possibili categorie di malfunzionamenti rilevati in collaudo possono essere:

- categoria A: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni;
- categoria B: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input);
- categoria C: sono i malfunzionamenti minori.

La rimozione di tali eventuali anomalie riscontrate durante la fase di collaudo è assoggettata ai livelli di servizio previsti all'Appendice 5 del presente capitolato.

Nell'Appendice 4 sono contenuti gli standard Consip a cui far riferimento anche durante la fase di collaudo.

Nell'Appendice 6 sono descritti i contenuti minimi di tutti i prodotti di output da produrre durante la fase di collaudo.

7.1 TEST FUNZIONALI

Un test di funzione o di applicazione si compone di una sequenza di test elementari (casi di test ad ognuno dei quali tipicamente corrisponde una segnalazione di ok, di warning o di errore) che si possono distinguere in:

- a. casi di test informatici (es. controllo di validità di un valore in un campo);
- b. casi di test applicativi (es. controllo di quadratura dopo un'elaborazione di altri dati in input o presenti sulla base dati).

I test di funzione devono essere prodotti in modo da assicurare la seguente copertura:

- almeno 1 test per ogni funzione;
- almeno 1 caso di test per ogni segnalazione intrafunzionale (di ok, di warning o di errore);

i casi di test sono di natura informatica e/o applicativa.

I test di applicazione devono essere prodotti in modo da assicurare la seguente copertura:

- almeno 1 test per ogni applicazione;
- almeno 1 caso di test per ogni segnalazione interfunzionale (di ok, di warning o di errore);

i casi di test devono essere tipicamente di natura applicativa.

7.2 CODICE DI TEST E COLLAUDO



A richiesta del Responsabile di progetto/servizio il codice di test e collaudo (insieme dei casi di test, degli script, delle procedure di set up, dei dati di prova, ecc.), relativo agli obiettivi di sviluppo, dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura per essere catalogato e riusato nell'ambito delle attività di manutenzione e di certificazione.

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

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

7.3 TEST PRESTAZIONALE

Per test prestazionale del sistema si intendono due forme distinte di test finalizzate a certificare il corretto funzionamento del sistema stesso in differenti condizioni:

- "Load Testing": permette di valutare le prestazioni del sistema nelle "normali" condizioni operative, in funzione di obiettivi prestazionali previsti. Il load test consiste, quindi, nella generazione di un carico crescente (in modo regolare) di transazioni sul sistema fino al raggiungimento di un obiettivo prefissato (ad es. transazioni per minuto, tempi di risposta, numero di utenti contemporanei connessi al sistema).
- "Stress Testing": permette di valutare come si comporta il sistema in condizioni di massimo carico, ovvero serve per individuare "colli di bottiglia" nell'architettura del sistema e per individuare il punto di rottura delle singole componenti.

Il test prestazionale può essere proposto dal fornitore o richiesto dal Responsabile di progetto/servizio, ove ritenuto necessario per risolvere problemi per software già presente in esercizio o per prevenire situazioni critiche per software da rilasciare.

7.4 TEST DI NON REGRESSIONE

Per test di non regressione si intende la verifica che l'inserimento di nuove componenti o componenti modificate non comporti il manifestarsi di errori su altre componenti del sistema.

Ogni attività di Manutenzione correttiva, evolutiva ed adeguativa svolta sul sistema, deve prevedere, tra gli altri, l'esecuzione del test di non regressione sul sistema stesso.



7.5 PRECOLLAUDO SUL PROTOTIPO

Nel caso di processi particolarmente critici e ad alta diffusione potrà essere richiesta dalle Amministrazioni e/o da Consip un'attività di precollaudo utilizzando la versione prototipale del prodotto.

Dovranno, quindi, essere messe a disposizione ad un numero limitato di utenti pilota le funzionalità previste nel prototipo in modo tale che gli utenti possano individuare anticipatamente le eventuali modifiche da apportare alle funzioni stesse.



8 INDICATORI DI QUALITÀ

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 5.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi rispetto a quelli richiesti ed accettati dal Committente, il nuovo profilo di qualità così ottenuto sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale a discrezione del Committente e/o del Piano di Qualità Obiettivo a discrezione del Responsabile di progetto/servizio dell'obiettivo in questione.

Si precisa che il mancato rispetto del valore di soglia degli indicatori aggiuntivi o migliorativi proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati dal Committente, o dal Responsabile di progetto/servizio a livello di singolo obiettivo, comporterà l'emissione di penali.

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità relativi al servizio di Gestione applicativi e basi dati dovrà tenere conto delle attività erogate in orario di servizio e delle attività fuori orario di servizio. Il non rispetto delle indicazioni sopra riportate costituirà rilievo.

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

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici o al termine dell'obiettivo; gli stessi report dovranno essere pubblicati e disponibili sul Portale DePF.

Si precisa che durante il periodo iniziale della fornitura, più precisamente per il primo trimestre solare a partire dalla data in cui la fornitura sarà avviata, pur rilevando gli indicatori di qualità non saranno applicate le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

8.1 REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta del 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.

Il Committente ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo introdotti in corso di esecuzione del contratto.



8.2 STRUMENTI PER LA MISURAZIONE E LA DOCUMENTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per le Amministrazioni e Consip, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici (mensili, trimestrali, ecc.) saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità attraverso il Portale DePF.

Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire la base dati di dettaglio contenente tutti i dati rilevati, in un formato standard condiviso con il Committente, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità secondo le modalità descritte nel presente capitolato.