

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Capitolato relativo all'affidamento di servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

INDICE

1	PREMESSA	5
2	IL CONTESTO	7
2.1	Descrizione delle Caratteristiche Applicative	7
2.2	Descrizione Tecnica degli Ambienti Tecnologici.....	7
2.3	Compatibilità.....	8
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	9
3.1	Oggetto	9
3.2	Durata	9
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	10
4.1	Sviluppo e Mev di Software ad hoc.....	10
4.1.1	Descrizione e requisiti del servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc	10
4.1.2	Requisiti specifici per le applicazioni ed i prodotti realizzati	11
4.1.3	Dimensioni del Servizio di Sviluppo e Mev di Software ad hoc.....	12
4.1.4	Composizione dei Gruppi di Lavoro	13
4.2	Gestione Applicativa	13
4.2.1	Descrizione e Requisiti del servizio di Gestione Applicativa	13
4.2.2	Dimensione del Servizio di Gestione Applicativa	16
4.2.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro	17
4.3	Manutenzione Adeguativa e Correttiva	17
4.3.1	Descrizione e Requisiti del servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva	17
4.3.2	Dimensioni del Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva	20
4.3.2.1	Manutenzione Adeguativa	20
4.3.2.2	Manutenzione Correttiva	21
4.3.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro	22
4.4	Supporto Specialistico	22
4.4.1	Descrizione e requisiti del servizio di Supporto Specialistico	22
	KNOW HOW SPECIALISTICO E SISTEMISTICO.....	22
	ATTIVITÀ DI ANALISI	23



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

4.4.2	Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico.....	24
4.4.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro	24
4.5	Profili Professionali Richiesti	26
4.6	Referenti.....	28
4.7	Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura	32
4.7.1	Requisiti per il Test	32
4.7.2	Gestione del rischio	34
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE	35
5.1	Premessa.....	35
5.2	Modalità di Esecuzione dei Servizi e delle Attività.....	35
5.2.1	Modalità Progettuale.....	37
5.2.2	Modalità Continuativa	42
5.2.2.1	Gestione Applicativa	42
5.2.2.2	Manutenzione Correttiva	43
5.2.2.3	Orario di disponibilità del servizio di Manutenzione Correttiva	47
5.2.3	Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro	47
5.3	Gestione della Fornitura	49
5.3.1	Gestione degli Obiettivi.....	49
5.3.1.1	Stima e Attivazione Obiettivi.....	49
5.3.1.2	Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi	50
5.3.1.3	Cancellazione Obiettivi.....	51
5.3.1.4	Gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera	52
5.3.2	Rilievi	53
5.3.3	Pianificazione e Consuntivazione	54
5.3.3.1	Piani di Lavoro.....	54
5.3.3.2	Stato Avanzamento Lavori.....	55
5.3.3.3	Consuntivazione	56
5.3.4	Addestramento ad Inizio Fornitura.....	56
5.3.5	Comunicazione Formale	56
5.4	Gestione della Configurazione.....	57
5.5	Prodotti della Fornitura	57
5.5.1	Elenco dei Prodotti	57
5.5.2	Modalità di Consegna dei Prodotti.....	61
5.5.2.1	Consegna dei prodotti software	61
5.5.2.2	Consegna di documentazione	61
5.5.2.3	Assenza di Virus.....	62
5.5.3	Vincoli Temporali sulle Consegne	62
5.5.3.1	Piani della Qualità	62
5.5.3.2	Piani di Lavoro.....	62
5.5.3.3	Prodotti di Fase.....	63



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

5.5.3.4	Rapporto indicatori di qualità di fornitura e di obiettivo.....	64
5.5.3.5	Documentazione	64
5.5.3.6	Utilizzo Portale DePF Consip.....	64
5.5.4	Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo	65
5.5.4.1	Applicazioni già esistenti.....	65
5.5.4.2	Nuove Applicazioni	66
5.5.4.3	Modalità di Aggiornamento	66
5.5.5	Inventario Applicativo in Punti Funzione.....	66
5.5.6	Report impatto ambientale.....	66
5.6	Assicurazione Qualità	67
5.6.1	Classe di Rischio	67
5.7	Trasferimento di Know How.....	68
5.8	Garanzia	69
6	DIREZIONE LAVORI.....	71
6.1	Modalità di Approvazione dei Prodotti	71
6.1.1	Piani della Qualità	71
6.1.2	Piani di Lavoro	71
6.1.3	Prodotti di Fase	72
6.2	Valutazione risorse.....	72
6.3	Indici di prestazione.....	73
6.4	Monitoraggio.....	73
7	COLLAUDI.....	75
8	INDICATORI DI QUALITÀ	77
8.1	Revisione degli indicatori di qualità.....	77
8.2	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità	78



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

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 ed il mantenimento del sistema "Servizi On Line".

Con il termine "Consip" va intesa la CONSIP S.p.A.. Con il termine "Fornitore" va intesa l'Impresa aggiudicataria della fornitura. Con il termine "Amministrazione" va intesa la Corte dei conti.

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

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

Nel capitolo 2 è descritto il contesto in termini di caratteristiche applicative e di ambienti tecnologici.

L'oggetto della fornitura è riportato nel capitolo 3, con lo scopo di definire a grandi linee i servizi richiesti. Nel capitolo 4 è fornita una descrizione dei servizi richiesti, nonché i parametri quantitativi e le figure professionali previste per la fornitura. Le modalità di esecuzione dei servizi e delle attività nonché gli aspetti qualitativi della fornitura sono descritti nel capitolo 5. Nei capitoli 6 e 7 sono descritte la direzione lavori, le modalità e gli strumenti per l'effettuazione dei collaudi. Gli indicatori di qualità richiesti sono nel capitolo 8.

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

Appendice 1 - Descrizione delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche e degli obiettivi di evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line"

Appendice 2: Strumenti di supporto alla gestione della fornitura

Appendice 3: Glossario dei termini in uso presso Corte dei conti



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Appendice 4: Raccoglitore standard Consip

Appendice 5: Indicatori di qualità della fornitura

Appendice 6: Cicli di vita e contenuti dei prodotti

Appendice 7: Descrizione dei profili professionali

Appendice 8: Template Curriculum vitae

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



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

2 IL CONTESTO

Il contesto relativo alla presente fornitura riguarda il Sistema Informativo "Servizi On Line", che nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei Conti, offre servizi per "favorire conoscenza e fornire servizi", mettendo a disposizione delle categorie interessate (cittadini, amministrazioni, avvocati) un patrimonio di strumenti ed informazioni che "riducano le distanze" tra utenti finali e Pubbliche Amministrazioni.

I servizi sono erogati attraverso il sito web della Corte dei conti (www.corteconti.it), in una sezione dedicata (servizi on line), unico punto di accesso ai servizi offerti dalla Corte dei conti.

2.1 Descrizione delle Caratteristiche Applicative

La descrizione delle applicazioni e delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche e degli obiettivi di sviluppo e di manutenzione evolutiva si trova nell'Appendice 1 e riporta le seguenti informazioni:

- la descrizione delle diverse applicazioni in cui si articola il sistema in oggetto, con il numero di utenti. Si precisa che tale numero è da considerarsi orientativo e non è sommabile, in quanto le diverse applicazioni possono avere come utenti sottoinsiemi diversamente composti del totale degli utenti;
- le piattaforme software utilizzate dalle applicazioni;
- una descrizione dei previsti obiettivi di evoluzione e delle singole applicazioni impattate, che comunque potranno essere variati in corso di esecuzione del contratto a seconda delle esigenze dell'Amministrazione.

2.2 Descrizione Tecnica degli Ambienti Tecnologici

Le descrizioni dell'architettura e della configurazione degli ambienti di sviluppo, collaudo ed esercizio, delle infrastrutture e dei prodotti software che caratterizzano il sistema "Servizi On Line" sono riportate nell'Appendice 1. I prodotti software potranno subire variazioni di release / livello nel corso della fornitura.

E' obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti Corte



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

dei conti, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti del Fornitore e quelli target Corte dei conti.

2.3 Compatibilità

Il software realizzato dovrà essere compatibile con il release / livello effettivo degli ambienti di collaudo / esercizio attivi al momento in cui il software verrà utilizzato.

Ciò comporta la verifica, in fase di Definizione dell'Obiettivo, degli effettivi release e dell'eventuale piano di evoluzione degli ambienti. Nel caso di modifiche impreviste in corso d'opera dei prodotti in uso, si concorderà l'eventuale impegno per l'adeguamento dei prodotti già realizzati.

Il fornitore dovrà verificare, prima dell'inizio delle attività di collaudo da parte di Consip:

- la corretta predisposizione e configurazione dell'ambiente di collaudo;
- la corretta integrazione di tutti i moduli che costituiscono l'applicazione, compresi quelli non modificati dall'obiettivo di sviluppo.

A tal fine la Corte dei conti metterà a disposizione del fornitore una postazione di lavoro non attrezzata.

Le suddette attività devono essere espressamente previste nel Piano di Lavoro di obiettivo.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

Sono oggetto della fornitura i seguenti servizi:

- A) Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software ad hoc,
- B) Gestione Applicativa,
- C) Manutenzione Adeguativa e Correttiva, quali:
 - c1. manutenzione adeguativa;
 - c2. manutenzione correttiva;
- D) Supporto Specialistico

Si specifica che in conseguenza delle 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 definiti nel capitolato.

3.2 Durata

Il Contratto stipulato con il fornitore acquisterà efficacia dalla data di sottoscrizione e avrà una durata pari a 48 mesi decorrenti dalla "Data di inizio attività" che sarà comunicata, a mezzo raccomandata a.r., dalla Consip all'Impresa all'Impresa entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di stipula; nei primi 36 (trentasei) mesi il fornitore effettuerà tutti i servizi come meglio dettagliati nel contratto; negli ultimi 12 (dodici) mesi, lo stesso presterà la sola attività di manutenzione in garanzia sul software rilasciato e/o sviluppato nel corso dei precedenti 12 mesi, come meglio specificato nella documentazione di gara.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1 Sviluppo e Mev di Software ad hoc

4.1.1 *Descrizione e requisiti del servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc*

Il servizio di "Sviluppo e Mev di software ad hoc" si riferisce alla realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente.

Nella fattispecie i sottocasi inclusi in questo servizio sono:

- Sviluppo di software ad hoc, che comprende:
 - gli sviluppi di nuovi Servizi on line che risolvono esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate;
 - rifacimento di Servizi on line, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste, previa valutazione che non sia conveniente attuare una manutenzione evolutiva al software esistente (vedi punto immediatamente successivo);
- Manutenzione Evolutiva di software ad hoc, che comprende gli interventi volti ad arricchire il prodotto (di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto. Tale manutenzione implica la scrittura di servizi aggiuntivi d'integrazione a sistemi informativi o applicazioni esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze. In pratica si tratta di implementazioni di uno specifico sistema informatico, sovente aggregabili fra loro, che comunque danno luogo a una nuova release/baseline del prodotto iniziale.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva rilasciano prodotti che 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 in contemporanea di applicazioni/funzioni obsolete e eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.5.5.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono suddivisi in Obiettivi, la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di vita dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di obiettivo, come descritto al capitolo 5.

L'elenco degli Obiettivi individuati alla data è riportato in Appendice 1. Tale elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale. La descrizione associata agli Obiettivi, inoltre, non va intesa in termini vincolanti sul modo in cui avverrà la realizzazione.

4.1.2 Requisiti specifici per le applicazioni ed i prodotti realizzati

Oltre a tutte le indicazioni contenute nelle "Linee guida sull'accessibilità e l'usabilità dei siti Web", presenti nell'Appendice 4, si evidenziano i seguenti requisiti specifici e imprescindibili che devono caratterizzare il servizio di Sviluppo e Mev di Software ad hoc ed i prodotti realizzati (esempio: pagine HTML, ecc.):

- 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;

Il servizio di Sviluppo e Mev di Software ad hoc dovrà essere basato su standard aperti come implicita garanzia dell'apertura/portabilità della soluzione stessa. Gli standard utilizzati sono quelli emessi da consorzi (IEEE, ISO, Open Group, National standard Body, Open Management Group (OMG), W3C), che sono adottati da un ampio ventaglio di fornitori.

Per lo sviluppo e l'esecuzione della logica elaborativa gli standard di riferimento sono quelli della J2EE (v 1.5 e succ.), l'adozione di formati XML standard (per es. XBRL) per il trattamento dei documenti e l'utilizzo del linguaggio BPEL per l'orchestrazione dei servizi.). L'interfaccia utente è web-based, basata principalmente su tecnologia JSF e Shale (Struts 2.0) può essere



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

sviluppata, ove applicata, con portlet che rispettino gli standard citati. L'utilizzo di widget deve essere invece concordato caso per caso.

Il software sviluppato in linguaggio Java dovrà essere strutturato secondo i framework MVC (Struts o Spring).

L'adozione della SOA (Service Oriented Architecture) è prevista sia in termini di riuso di componenti/servizi esistenti sia come indicazione di disegno della nuova architettura applicativa.

Inoltre tutte le componenti applicative che verranno realizzate e che riguardano l'interazione con i Sistemi Informativi di altre Amministrazioni dovranno rispettare gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività per la cooperazione applicativa.

Si sottolinea comunque l'applicazione di quanto previsto al paragrafo 2.3.

4.1.3 Dimensioni del Servizio di Sviluppo e Mev di Software ad hoc

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

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in PF previsto per il servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc suddiviso per anno, di cui:

- quota parte (prevalente) corrisponde agli Obiettivi elencati in Appendice 1, stimati su base esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data;
- quota parte (residua) costituisce una disponibilità da gestire in sede di revisione della pianificazione iniziale, come regolato da contratto, in caso di altre esigenze emergenti nel tempo.

Si riportano i seguenti massimali:

Tab. 1 - Massimali di sviluppo e MEV

Impegno in PF per Sviluppo e MEV							
Totale		I anno		II anno		III anno	
ADD+ CHG	DEL	ADD+CHG	DEL	ADD+CHG	DEL	ADD+CHG	DEL



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

12.000	600	4.000	200	4.000	200	4.000	200
--------	-----	-------	-----	-------	-----	-------	-----

La ripartizione dei massimali non è vincolante; è stimata al meglio delle conoscenze attuali e, pertanto, sarà possibile una diversa ripartizione dei massimali, nel corso della durata contrattuale, sempre nel rispetto del massimale globale.

4.1.4 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software ad hoc, facendo la media di tutti gli Obiettivi, il Fornitore dovrà impiegare il mix offerto di figure professionali tale da rientrare nei valori riportati nella tabella seguente in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix di risorse impegnate rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Tab. 2 - Massimali di sviluppo e MEV

Classe Progetto Gestionale	% Utilizzo	
Figura Professionale	Min	Max
Capo progetto	5	10
Analista Funzionale	20	40
Analista Programmatore	30	50
Specialista di Prodotto/Tecnologia	5	10
Specialista di tematica	5	10
Programmatore	5	15

4.2 Gestione Applicativa

4.2.1 Descrizione e Requisiti del servizio di Gestione Applicativa

I servizi di gestione sono svolti da risorse professionali del Fornitore, e sono orientati all'esercizio delle applicazioni ed all'assistenza degli utenti. I servizi sono svolti all'interno di gruppi di lavoro misti Consip - Fornitore; nei confronti dell'Amministrazione è il referente Consip responsabile del servizio nel suo complesso.

Per il servizio di Gestione Applicativa si intende, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività elencate:

1. Gestione delle funzionalità in esercizio:



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

- risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente o da altre 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;
- ripristino base dati;
- modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione che descrive le modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di Gestione Applicativa (ad esempio manutenzione preventiva, ecc) in collaborazione con i gruppi di sviluppo;

2. Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio,

- schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
- verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, documentazione utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;

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

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

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

- preparazione documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal piano di qualità, generale o di obiettivo, al fine di facilitare l'addestramento dell'utente finale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni etc);



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

- assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso e la loro applicazione sul sistema informativo;
- predisposizione ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc).
- supporto per le fasi di produzione dei report, di interpretazione e analisi dei risultati,

5. Pianificazione funzionale del servizio (e ripianificazione, per eccezione), in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi dell'Amministrazione:

- disponibilità del servizio on line (funzionalità TP);
- controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito;
- 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 l'Amministrazione.

6. Partecipazione alle attività di collaudo:

- affiancamento al Capo progetto Consip alle attività di collaudo. In conformità con quanto richiesto al paragrafo 5.2.1 tale attività richiede, da parte del servizio, la preventiva acquisizione di know how sugli obiettivi in rilascio organizzata e gestita nell'ambito delle attività relative al servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc.

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

- affiancamento operativo. L'attività consiste in una fase di "training on the job" a terzi individuati da Consip, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico sistemistico necessario alla gestione del Software in esercizio. Questa attività potrà essere svolta a richiesta Consip in qualsiasi momento della fornitura.

8. Prodotti/servizio:

- realizzazione di prodotti informatici o l'erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

può essere un intervento puntuale di correzione di una banca dati, o la realizzazione di un prospetto informativo "usa e getta".

9. Piccoli interventi:

- realizzazione di software, che farà parte stabile del parco applicativo, in condizioni di particolare urgenza e con risorse e tempi contenuti (es. la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa prospettazione dei dati, modifica di una segnalazione, ecc). I piccoli interventi possono comportare una variazione, di norma molto limitata, della consistenza della baseline.

10. Gestione della configurazione

- gestione della configurazione di tutti gli ambienti, compresi quelli per i quali non è ancora disponibile lo strumento di Configuration Management. Nell'attività è compreso anche il trasferimento, negli ambienti in uso alle applicazioni, dei nuovi oggetti software sviluppati o di oggetti modificati in seguito a qualsiasi attività su oggetti software (ad es. attività di manutenzione evolutiva, adeguativa o correttiva, ecc.)

Le risorse del Fornitore preposte al servizio di Gestione Applicativa dovranno avere e mantenere una ottima preparazione sulle applicazioni sia funzionale sia tecnica e lavorare in sinergia con i restanti team sugli altri servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso. Particolare attenzione dovrà essere posta al colloquio con l'utenza che si attende una risposta tempestiva.

Sulla base dei dati storici, si stima che il tempo massimo di identificazione della natura della problematica segnalata dall'utente, chiamato tempo di prima diagnosi, non sia superiore a 3 ore lavorative da quando la segnalazione viene notificata al servizio di Gestione Applicativa, entro tale tempo deve essere anche informato l'utente sul risultato della diagnosi, sulle azioni intraprese e sulla stima dei tempi di risoluzione della segnalazione. Tale livello di servizio deve essere mantenuto durante tutta la fornitura.

4.2.2 Dimensione del Servizio di Gestione Applicativa

I servizi di Gestione Applicativa sono dimensionati in un massimale di ggpp stimato in base alle necessità del progetto "Servizi On Line".

I massimali del servizio di Gestione Applicativa ripartiti per anno sono riportati nella tabella che segue.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Tab. 3 - Massimali di impegno per il servizio di Gestione applicativa

Impegno in ggpp per Gestione applicativa				
	Totale	I anno	II anno	III anno
Servizi in modalità continuativa	2400	800	800	800
Piccoli interventi	240	80	80	80

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

4.2.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per il servizio di Gestione Applicativa, il Fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali:

- Analista funzionale;
- Analista programmatore.

Il piano di impiego, mediato su tutti i servizi, per semestre, è riportato nella tabella che segue:

Tab. 4 - Percentuale di utilizzo per il servizio di Gestione applicativa

Gestione Applicativa	
Figura Professionale	% Utilizzo
Analista Funzionale	70%
Analista Programmatore	30%

4.3 Manutenzione Adeguativa e Correttiva

4.3.1 Descrizione e Requisiti del servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva

La **manutenzione adeguativa** comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

In particolare si intendono:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.).

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 al paragrafo 5.5.5.

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 al capitolo 5.

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 segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente. 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'affidare a tale Fornitore la correzione, il test, l'assistenza al collaudo al



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

servizio di Gestione applicativa e il supporto all'installazione in ambiente di esercizio, che deve essere effettuato dal servizio di Gestione applicativa.

La categoria dei malfunzionamenti è assegnata da Consip ed 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" ed i malfunzionamenti di tipo marginale;
- categoria 4: "sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati".

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

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 del collegamento TP, uso improprio delle funzioni, ecc.), comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre 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 5.5.5.

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 e 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;



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

- rimozione della difettosità residua su tutto il software per l'anno successivo all'ultimo contrattuale operando attraverso il Fornitore che subentra nel servizio, come descritto nel paragrafo 5.8.

La tempestività di ripristino delle applicazioni a fronte di malfunzionamento è misurata rispetto a valori calcolati in funzione sia della classe di rischio dell'applicazione che della categoria di malfunzionamento (si rimanda all'Appendice 5 per ulteriori dettagli).

4.3.2 Dimensioni del Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva

I servizi di Manutenzione Adeguativa e Correttiva sono dimensionati rispettivamente in:

1. un massimale in giorni persona (ggpp), quale somma delle dimensioni in ggpp dei singoli Obiettivi di manutenzione adeguativa, il cui corrispettivo è calcolato sulla base dei ggpp dell'Obiettivo e del costo unitario delle figure professionali impegnate per l'Obiettivo;
2. un massimale di Punti Funzione affidati per anno al servizio di Manutenzione Correttiva determinato sulla base della dimensione del parco applicativo non soggetto a garanzia da parte del precedente fornitore.

4.3.2.1 Manutenzione Adeguativa

Il servizio di Manutenzione Adeguativa è stimato nei seguenti massimali ripartiti per anno:



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Tab. 5 - Massimali di impegno per il servizio di Manutenzione adeguativa

Impegno in ggpp per Manutenzione Adeguativa			
Totale	I anno	II anno	III anno
630	210	210	210

I volumi sopra riassunti sono stimati in funzione delle esigenze di adeguamento previste.

4.3.2.2 Manutenzione Correttiva

Il servizio di Manutenzione Correttiva è stimato nei seguenti massimali ripartiti per anno:

Tab. 6 - Massimali di impegno per il servizio di Manutenzione correttiva

Impegno per Manutenzione Correttiva			
Totale (stima inizio fornitura)	I anno	II anno	III anno
PF Baseline	PF Baseline	PF Baseline	PF Baseline
4.000	8.000	12.000	16.000

I valori sono stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso e pianificate sulle applicazioni oggetto del servizio di manutenzione correttiva.

Il conteggio dei punti funzione affidati in manutenzione correttiva sarà effettuato ad inizio fornitura. Il numero derivante da tale conteggio potrà subire variazioni sia in aumento sia in diminuzione che daranno luogo al conseguente adeguamento del canone mensile.

Tale adeguamento avrà efficacia a partire dal mese successivo all'avvenuta variazione.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Ai meri fini del calcolo del corrispettivo massimo contrattuale per il servizio di Manutenzione Correttiva la stima del numero complessivo dei punti funzione risulta essere quella riportata nella colonna "Totale" della tabella precedente.

E' in ogni caso utile sottolineare che tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore, dovrà considerarsi "in garanzia" e quindi non dovrà essere conteggiato nel canone di manutenzione correttiva per tutta la durata contrattuale.

4.3.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di **manutenzione adeguativa**, facendo la media di tutti gli Obiettivi, il Fornitore dovrà impiegare il seguente mix di figure:

Tab. 7 - Percentuale di utilizzo per il servizio di Manutenzione adeguativa

Manutenzione adeguativi	
Figura Professionale	% Utilizzo
Capo progetto	2%
Analista Funzionale	32%
Analista Programmatore	47%
Specialista di Prodotto/Tecnologia	10%
Programmatore	9%

4.4 Supporto Specialistico

4.4.1 Descrizione e requisiti del servizio di Supporto Specialistico

Il servizio di Supporto Specialistico comprende le seguenti attività che di norma non modificano la baseline del sistema:

Know How specialistico e sistemistico

- supporto agli utenti su tematiche funzionali/amministrative finalizzato all'interpretazione delle norme d'uso (regolamenti Cdc, circolari, ecc.);
- consulenza specialistica di tematica finalizzata al rispetto degli iter amministrativi;



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

- supporto all'analisi di problematiche relative a tematiche innovative e/o di elevata complessità oggetto di successiva automazione;
- trasferimento del know-how a Consip o a terzi individuati da Consip sulle tematiche amministrative, funzionali e tecniche oggetto della fornitura;
- 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.).

Il Fornitore inoltre dovrà quindi fornire supporto agli sviluppi con l'obiettivo di facilitare la gestione e l'interoperabilità dei servizi SOA . Tra le attività che ricadono in questo ambito sono:

- lo sviluppo di linee guida sull'interoperabilità dei servizi/sistemi basate su standard open (es. XML, WSDL and WS-*) e sui principi della SOA ed EAI;
- il disegno di un processo di validazione e test delle interfacce dei servizi;
- la stesura di linee guida architetture e di disegno di servizi SOA insieme a checklist di controllo della loro applicazione;
- la valutazione delle tecnologie e dei prodotti in ambito SOA per pilotarne la tempestiva adozione.

Attività di analisi

- 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 esigenze non direttamente collegabili all'attività amministrativa (ad esempio per partecipazione a convegni, seminari, eventi pubblici);
- redazione documentazione;
- creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi di sviluppo;



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

- redazione di presentazioni.

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 del sistema "Servizi On Line" della Corte dei conti.

4.4.2 Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico

I servizi di Supporto Specialistico sono dimensionati in un massimale di ggpp.

Il servizio di Supporto Specialistico è stimato nei seguenti massimali ripartiti per anno e riportati nella tabella che segue.

Tab. 8 - Massimali di impegno per il servizio di Supporto specialistico

Impegno in ggpp per Supporto Specialistico			
Totale	I anno	II anno	III anno
735	245	245	245

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

4.4.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di Supporto Specialistico, il Fornitore dovrà impiegare le figure professionali riportate nella tabella sottostante, secondo un piano di impiego, mediato su tutti gli Obiettivi previsti, riportato nella tabella seguente:

Tab. 9 - Percentuale di utilizzo per il servizio di Supporto specialistico

Supporto specialistico	
Figura Professionale	% di utilizzo
Capo progetto	10%
Specialista di Prodotto/Tecnologia	30%
Specialista di tematica	60%



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

In particolare si richiede che tra gli specialisti di Prodotto/Tecnologia impiegati nella fornitura dovrà essere garantita la disponibilità di due risorse professionali aventi, o certificazioni sui prodotti costituenti l'infrastruttura SOA in uso presso la Corte e/o certificazioni come SOA architect :

Tali risorse certificate dovranno essere rese disponibili per l'intera durata del contratto.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

4.5 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 Consip si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, esperienza ed attitudini al di là del suo profilo personale. Ad esempio, 5 anni addizionali di esperienza professionale nel settore informatico possono corrispondere ad una cultura equivalente ad una laurea in discipline scientifiche.

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

Ogni riferimento ad attività (es. Disegno) o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti (es. Oracle SOA Suite) vanno intese in relazione ai prodotti e/o a componenti di essi che sono effettivamente adottati per i sistemi informativi gestiti dall'Amministrazione e/o da Consip. Se possedute, queste sono apprezzate come competenze core per l'esecuzione della fornitura. Sono inoltre apprezzate competenze specifiche di adozione/integrazione di prodotti e/o componenti Open Source nelle attività relative al servizio di Manutenzione Evolutiva ed Adeguativa dei sistemi. Competenze su altri prodotti, non adottati, o su componenti di essi non utilizzate sono apprezzate in minor misura e comunque solo se associate alle competenze "core". Tale scenario può cambiare in corso d'opera, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate. Pertanto, i profili delle figure che seguono non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura, in quanto Consip potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie.

Si precisa, inoltre, che nei profili professionali di Analista Funzionale, Analista Programmatore, Programmatore e Specialista di Prodotto/Tecnologia vengono riassunte le attuali necessarie conoscenze sui diversi ambienti applicativi e tecnologici in uso e per i diversi servizi oggetto del presente capitolato. E' evidente che tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste al Fornitore sulle diverse attività e/o servizi e non in una unica persona.

Per gestire la configurazione del software in ambiente distribuito (C.M.A.), nell'ambito dei servizi di Gestione Applicativa, dovrà essere presente, tra le



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

figure professionali impegnate, il Gestore della Configurazione, col compito di sovrintendere a tutte le attività legate alla gestione della configurazione ed in particolare alle operazioni di estrazione e riconsegna dei moduli software, apertura e chiusura dei branch, ed esecuzione delle procedure di deploy.

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



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

4.6 Referenti

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

Tale risorsa sarà individuata dal Fornitore in sede di offerta e non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro di cui ai punti 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per Consip.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali, coadiuvato dal Referente di area (descritto al seguito), dovrà riferire a Consip sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo del *portale DePF Consip (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase*, vedi successivo par. 5.5.3.6);
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- risultati sugli indicatori di qualità ed indici di prestazione;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi dei singoli servizi e/o su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento alle competenze e conoscenze possedute dalle risorse impiegate;
- eventuali azioni correttive a fronte dei risultati della customer satisfaction.

Il Fornitore dovrà, inoltre, indicare:

- il Referente di area che avrà lo scopo di garantire sinergia ed integrazione su tutte le attività inerenti l'area,
- il Coordinatore delle attività gestionali, che ha il compito di coordinare le attività relative ai servizi da erogare in modalità continuativa,
- il Referente tecnologico che ha il compito di coordinare le scelte architettoniche.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Le suddette figure dovranno essere operative sin dall'inizio della fornitura. Esse non faranno parte di alcuno dei gruppi di lavoro di cui ai punti 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 e non comporteranno, pertanto, alcun onere aggiuntivo per Consip.

Il Referente di area , svolgerà le seguenti attività:

- garantisce l'unitarietà e l'omogeneità delle singole erogazioni realizzando tutte le possibili sinergie;
- concorda le eventuali azioni da intraprendere per migliorare i processi e valutarne i risultati ottenuti;
- favorisce la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- fornisce a Consip la visione integrata su tutti i servizi forniti;
- pianifica e schedula risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestisce le criticità e i rischi complessivi di progetto resolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- monitora i livelli di servizio contrattualmente richiesti e la qualità complessiva della fornitura;
- gestisce le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sui progetti in corso;
- coordina l'aggiornamento dei documenti di progetto e ne garantisce la pubblicazione sul *portale DePF Consip*;
- verifica la completezza ed il corretto avanzamento dei piani di lavoro pubblicati nel *portale DePF Consip*;

Inoltre, per i servizi a carattere progettuale:

- garantisce che tutti gli obiettivi in corso siano realizzati in un'ottica di completa integrazione e di corretta sincronizzazione;
- interfaccia i capiprogetto Consip nella fase di recepimento dei requisiti utente, ed in tutte le fasi della progettazione e realizzazione per la revisione dei requisiti;
- collabora con i capiprogetto Consip nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- collabora con i capiprogetto di sviluppo per la pianificazione ottimale degli obiettivi, avvalendosi a tal fine del Piano di lavoro riepilogativo;



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

- per gli obiettivi di sviluppo software, assicura la correttezza, accuratezza ed affidabilità del calcolo dei Punti Funzioni in linea con quanto disciplinato dal presente capitolato e con riferimento alle regole di conteggio descritte al paragrafo 5.3.1.2;

per i servizi a carattere continuativo:

- interfaccia il responsabile Consip delle attività gestionali per l'ottimale svolgimento dei servizi svolti in modalità continuativa;
- stabilisce un costante colloquio con il Coordinatore delle attività gestionali;
- garantisce il rispetto dei livelli di servizio offerti;
- garantisce, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle malfunzioni aperte in reperibilità;
- garantisce l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team di correttiva;
- garantisce proattivamente l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team di Gestione Applicativa rispettando i mix richiesti e le indicazioni del responsabile Consip delle attività gestionali. Ciò comporta, tra l'altro, la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- monitora costantemente la pianificazione al fine di gestire i periodi di picco o di particolare criticità;
- predispone, aggiorna e garantisce l'attuazione del Piano di Gestione Applicativa, ponendo particolare attenzione all'organizzazione ed al funzionamento della reperibilità delle risorse in tutti i suoi aspetti documentali, strumentali (dotazione e costante funzionamento del telefono cellulare di reperibilità, pc portatile, connessioni remote ...) , procedurali ed organizzativi;
- recepisce le richieste di estensione dell'orario di servizio ed organizza entro 1 ora (tempo minimo di preavviso) il team dell'orario esteso con le modalità espresse nel paragrafo "orario di servizio";
- garantisce, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle malfunzioni aperte;



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

- garantisce l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team di correttiva;
- mantiene un costante colloquio con il team dell'orario esteso o con la risorsa in reperibilità, nonché con il responsabile Consip delle attività gestionali, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio, il supporto all'Amministrazione e la risoluzione nel più breve tempo possibile delle problematiche e delle criticità. Ciò comporterà, sentito il responsabile Consip e il Referente di area, l'eventuale sostituzione di risorse e/o integrazione al fine di garantire le competenze specifiche richieste.

La sede di lavoro del Referente di area sarà la sede di lavoro Consip in cui lavorano i responsabili Consip dell'area di riferimento. Condizione imprescindibile è la reperibilità del Referente di area stesso.

Il Coordinatore delle attività gestionali, svolgerà le seguenti attività:

- coordina le attività relative ai servizi a carattere continuativo;
- individua ed assegna le priorità su tutte le attività in carico al servizio.

La sede di lavoro del Coordinatore delle attività gestionali sarà la sede di lavoro Consip in cui lavora il responsabile Consip delle attività gestionali. Condizione imprescindibile è la reperibilità del Coordinatore delle attività gestionali.

Il Referente tecnologico, svolgerà le seguenti attività:

- collabora con le strutture tecniche Consip nella ricerca delle migliori soluzioni tecnico/architetturali per i prodotti in via di realizzazione e/o progettazione;
- Interfaccia le strutture tecniche Consip per la predisposizione, la configurazione ed il tuning degli ambienti di riferimento;
- garantisce la piena compatibilità ed integrazione dei prodotti in fase di sviluppo con le architetture tecniche disponibili per l'area, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità al Referente di area;
- pianifica, il fabbisogno di risorse specialistiche nei progetti garantendone sempre l'elevata professionalità e la tempestiva disponibilità;
- fornisce il supporto specialistico ai gruppi di produzione per l'utilizzo ottimale degli ambienti e delle infrastrutture tecnologiche;



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

- assiste i gruppi di lavoro nella scelta e nell'utilizzo ottimale di strumenti/ tools di sviluppo e test;
- interviene nelle fasi di definizione dell'architettura e di verifica dei requisiti tecnologici nei progetti innovativi.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le varie figure impiegate nei servizi della fornitura al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità. E' responsabilità del Referente di area assicurare la sinergia suddetta.

4.7 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

4.7.1 Requisiti per il Test

Il Fornitore dovrà disporre di una propria test factory e, nell'ambito di essa, di un prodotto di **test management** con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (**test proceduralizzato**). Il prodotto dovrà garantire la possibilità di integrarsi completamente con il prodotto di test management adottato in Consip (Microfocus).

Con tale prodotto quindi dovrà essere possibile progettare i test, monitorare il grado di copertura degli stessi, verificare la completezza e la rispondenza dei test ai requisiti, controllare l'esecuzione e memorizzare i risultati, fornire tutti i report per le necessarie verifiche e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

L'utilizzo degli standard e degli strumenti indicati è previsto nel caso di nuovi sviluppi, di MEV, di manutenzione adeguativa e correttiva e di utilizzo di pacchetti applicativi (escludendo i test relativi alle funzionalità native del pacchetto e alla sua installazione). Nel caso di manutenzione su applicazioni per le quali sia stato già utilizzato un prodotto di test management per la progettazione dei test, questi dovranno essere riutilizzati, aggiornati e riconsegnati a fronte dell'intervento di manutenzione effettuato.

Il Fornitore non è obbligato ad adottare Microfocus, tuttavia nel caso in cui scelga un prodotto diverso sarà suo obbligo, **entro 3 mesi** dalla data di stipula del contratto, acquisire sul proprio prodotto tutti i test proceduralizzati elaborati precedentemente da Consip su Microfocus.

Nel caso in cui il Fornitore scelga come prodotto di test management un prodotto diverso da Microfocus dovrà garantire la portabilità del software di



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

test (script, ecc...) generato con il proprio prodotto con Microfocus, senza oneri aggiuntivi.

In ogni caso il fornitore dovrà consegnare a Consip la **base dati** su cui ha eseguito i test nell'ambito della propria test factory.

La test factory del fornitore, dovrà essere operativa all'avvio della fornitura: Consip si riserva di verificare la rispondenza ai requisiti espressi sotto l'aspetto architettuale, funzionale, di risorse, ecc..

Il Fornitore, all'attivazione del primo obiettivo di tipo progettuale, dovrà rendere disponibili a Consip, tramite internet, tutte le informazioni contenute negli strumenti di test management, permettendo al personale Consip di verificare lo stato d'avanzamento del progetto. L'accesso deve essere garantito per ogni obiettivo durante tutto il suo ciclo di vita.

In caso di impossibilità di accesso remoto alla piattaforma di test management del Fornitore, questi dovrà fornire tutti gli elementi, i dati, le informazioni necessarie a riprodurre l'ambiente di test del Fornitore, in un analogo ambiente messo a disposizione da Consip, ricreando il reale stato di avanzamento dei test. Lo stato di avanzamento deve essere fornito ad ogni richiesta di Consip e comunque alle scadenze delle fasi di progetto previste. La riproduzione dell'ambiente di test del Fornitore nell'ambiente messo a disposizione da Consip deve essere eseguita comunque per la fase di collaudo. Tutte le attività descritte sono completamente a carico del Fornitore.

Il fornitore dovrà garantire che una parte dei **test** proceduralizzati previsti nell'ambito del servizio di Sviluppo e MEV siano anche **automatizzati** al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e per creare su ciascuna applicazione un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio Manutenzione Correttiva).

Nell'ambito dei test proceduralizzati ed automatizzati, devono essere compresi i test per la verifica della corretta predisposizione dell'ambiente di collaudo.

L'automazione dei test (**test automatizzato**) deve essere realizzata con modalità determinate in fase di pianificazione, di concerto con il capo progetto Consip, e sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto. La scelta dei test da automatizzare verrà effettuata di concerto con il Capo Progetto Consip.

Dovranno essere resi automatizzati almeno il 20 % dei casi di test progettati.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

I casi di test, proceduralizzati ed automatizzati, devono essere progettati, eseguiti e documentati dal fornitore conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati da Consip e con caratteristiche di autoconsistenza, quindi oggettivi, ripetibili nell'ambiente Consip, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e chi li esegue.

Tra i casi di test il fornitore dovrà prevedere ed eseguire anche i test legati ad aspetti prestazionali tenendo conto della caratteristica dell'obiettivo, del numero di utenti e dei periodi di picco.

Per i suddetti test verrà utilizzato lo strumento di Load and stress test posseduto da Consip Load Runner di HP (ex Mercury).

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo.

4.7.2 Gestione del rischio

In considerazione dell'elevata variabilità del contesto in cui si svilupperà la fornitura, a causa di instabilità di requisiti, di cambiamento di interlocutori, di variazioni di processi organizzativi e amministrativi e delle innovazioni tecnologiche, si richiede al Fornitore di elaborare una proposta per la gestione del rischio evidenziando la metodologia utilizzata.

Consip si riserva, in corso d'opera, la possibilità di introdurre una propria metodologia alla quale il Fornitore si dovrà uniformare.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

5 MODALITÀ DI ESECUZIONE

5.1 Premessa

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

Consip si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da Consip stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.). Consip si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di Consip nello svolgimento di tali attività. Segue una descrizione più dettagliata delle modalità previste per l'esecuzione dei servizi. 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 da Consip; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

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

5.2 Modalità di Esecuzione dei Servizi e delle Attività

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:



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Tab. 10 - Modalità di esecuzione dei servizi

Servizi	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di vita	Sede
Sviluppo e Mev di software ad hoc	Si	PF ¹	Progettuale a corpo	Completo o ridotto o breve o fase unica	Fornitore ²
Manutenzione Correttiva	No ³	-	Continuativa a canone	-	Fornitore ²
Manutenzione Adeguativa	No ³	Ggpp	Progettuale a corpo	Completo o ridotto o breve o fase unica	Fornitore ²
Supporto Specialistico	No	Ggpp	Progettuale a corpo ⁴	Fase unica	Fornitore ²
Gestione Applicativa	No ³	Ggpp	Continuativa a consumo	-	Consip/ Amministrazione
			Progettuale a corpo ⁵	Breve o fase unica	Fornitore ²

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;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, degli ambienti di collaudo, delle banche dati di prova, ecc.

Inoltre il supporto sistemistico deve comprendere:

- l'acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate per l'Obiettivo e/o le attività di interfaccia con i tecnici designati da Consip per concordare aspetti tecnici specifici;
- l'assistenza, rivolta a personale Consip (o a terzi da essa designati) per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio.

¹ A discrezione del referente Consip eccezionalmente ggpp.

² Eccezionalmente anche presso sedi di Consip o dell'Amministrazione a richiesta Consip

³ Eccezionalmente può variare la baseline

⁴ Eccezionalmente ggpp a consumo

⁵ Per tutte le attività pianificabili quali ad esempio Piccoli Interventi-



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

5.2.1 Modalità Progettuale

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale verranno scomposti in Obiettivi a cui verrà attribuita una classe di rischio, una dimensione e 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:

Tab. 11 - Milestone dei servizi in modalità progettuale

	Milestone	Attore	Descrizione
	Richiesta stima	Consip	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi di un Obiettivo di sviluppo, manutenzione o supporto specialistico ⁶
	Stima	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'Obiettivo
	Autorizzazione	Amministrazione	Autorizzazione a Consip per l'attivazione dell'Obiettivo, dimensionato in costi e tempi
Durata	Attivazione	Consip	Individuazione del ciclo di vita ed avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo
	Consegna	Fornitore	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali
		Consip	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
	Approvazione	Consip	Approvazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
	Accettazione	Consip	Accettazione del software, previo collaudo
	Valutazione qualità del software	Consip	Valutazione della qualità del software rilasciato in esercizio mediante l'esame della quantità e della tipologia di malfunzionamenti rilevati durante il periodo di avvio in esercizio

Il termine "durata" dell'Obiettivo è usato nel presente documento come sinonimo dell'intervallo di tempo decorrente tra le milestone "Attivazione" e la "Valutazione qualità del software".

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

⁶ Su richiesta di Consip, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche anche all'interno del servizio di Gestione Applicativa



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Tab. 12 - Milestone, fasi e cicli di vita dei servizi in modalità progettuale

Attore	Milestone	Fasi	Ciclo di vita				Altre tipologie di cicli
			Completo	Ridotto	Breve	Fase unica	
Consip	Richiesta stima	N.A.	Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Stima	Definizione	Si	Si	Si	Si	Si
Amm.ne	Autorizzazione		Si	Si	Si	Si	Si
Consip	Attivazione		Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Consegna	Analisi	Si	Si	Si ⁷	Si ⁸	Si
Consip	Approvazione		Si	Si	Si	Si ⁹	Si
Fornitore	Consegna	Disegno	Si	Si	No	No	Da definire
Fornitore	Consegna	Realizzazione	Si	Si	Si	Si	Si
Consip	Accettazione	Collaudo	Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Consegna	Documentazione	Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Consegna	Avvio in esercizio	Si	Si	Si	Si	Si
Consip	Valutazione qualità del software		Si	Si	Si	Si	Si

Qualora il responsabile di progetto Consip lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità e tipologia dell'Obiettivo, le fasi di Disegno e di Documentazione possono essere assoggettate ad approvazione

Nell'individuare il ciclo di vita più appropriato per lo sviluppo, è necessario applicare i seguenti criteri:

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

⁸ La documentazione può essere sostituita da note operative e/o verbali

⁹ La documentazione prodotta può essere non assoggettata ad approvazione Consip, qualora il responsabile Consip lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità, e tipologia dell'Obiettivo



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Tab. 13 - Fasi da applicare in base al dimensionamento

Durata	Dimensione in PF				
		< 70	< 200	200 ÷ 300	>300
	< 1 mese	Breve o Fase unica	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
	1-3 mesi	Ridotto	Ridotto	Ridotto	Completo/Ridotto
	3-4 mesi	Non applicabile	Ridotto	Completo	Completo
	> 4 mesi	Non applicabile	Non applicabile	Completo	Completo

“Non applicabile” significa che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata. Normalmente il ciclo ridotto non è applicato ad Obiettivi con classe di rischio A. Nei restanti casi invece non sempre tali criteri sono di aiuto, in quanto la scelta più appropriata può dipendere dalle specifiche caratteristiche dell’Obiettivo. Il miglior ciclo di vita pertanto verrà concordato nella fase di Definizione.

Il ciclo breve e a fase unica sono previsti, di norma, solo in caso di durata non superiore a 1 mese; anche in tale 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 gli obiettivi dimensionati in ggpp la precedente tabella non si applica. Il ciclo da adottare sarà concordato in fase di Definizione.

Il servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc dovrà assicurare al Capo progetto Consip ed alle strutture di ausilio (servizio tecnici, servizio di Gestione Applicativa, ecc) il supporto all’avviamento in collaudo ed in esercizio del software realizzato, nonché alla predisposizione dei relativi ambienti fisici con la presenza in loco delle persone del fornitore, all’esecuzione dei test proceduralizzati ed automatizzati. Dovranno essere, dunque, ricomprese nel servizio di sviluppo e MEV di software ad hoc almeno le attività elencate di seguito e raggruppate per tipologia di supporto:

- supporto alle attività di collaudo e testing proceduralizzato ed automatico:
 - ausilio a Consip o a persone da essa designate nella predisposizione dell’ambiente di collaudo, di testing proceduralizzato ed automatico (configurazione dell’ambiente fisico, definizione e caricamento della base dati, installazione



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

- del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test ecc.);
- presenza on site, su chiamata, entro 1 giorno lavorativo di particolari figure professionali (es. Specialista di Prodotto/tecnologia);
 - passaggio di conoscenza sulle funzionalità realizzate;
 - supporto a Consip o a persone da essa designate nell'esecuzione del collaudo con la presenza in loco delle persone del fornitore;
 - training on the job durante il primo periodo di avviamento in collaudo;
 - altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo, richiesta da Consip per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio;
- supporto alla consegna in gestione, volto ad assicurare un corretto passaggio di consegne al Servizio Gestione Applicativa, formalizzato nel Piano di lavoro di obiettivo:
 - illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame con particolare attenzione ai prodotti per la gestione (ad 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 Applicativa;
 - passaggio di conoscenza funzionale e tecnico;
 - supporto alle attività di passaggio in esercizio:
 - ausilio a Consip o a persone da essa designate nella predisposizione dell'ambiente di esercizio (configurazione dell'ambiente fisico, 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, nel corso della fase di avvio in esercizio:
 - al servizio di Gestione Applicativa nelle attività di competenza, relativamente alle funzionalità modificate dall'obiettivo



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

- al servizio di Manutenzione Correttiva nella correzione degli errori, relativamente alle funzionalità modificate dall'obiettivo.

Sulle attività svolte a modalità progettuale si sottolinea il ruolo fondamentale dei capi progetto che il Fornitore intende impiegare.

Si ribadisce che il capo progetto dovrà riferire a Consip e/o Amministrazione (in funzione delle specifiche competenze) su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test nonché la verifica di compatibilità. A tal proposito il capo progetto dovrà collaborare con Consip secondo le modalità concordate con la struttura di Laboratorio. Il capo progetto dovrà riferire al Referente di area sullo stato avanzamento dell'obiettivo e su eventuali criticità nell'esecuzione dello stesso.

A conclusione dell'attività verrà redatto un verbale condiviso e controfirmato dagli attori coinvolti. Se positivo, tale verbale costituisce la certificazione della applicazione (vedi paragrafo 2.3).

Nel caso di progetti trasversali su più applicazioni che vedono coinvolti diversi capi progetto, questi ultimi dovranno essere affiancati dal Referente di area con il ruolo definito nel paragrafo Referenti (vedi 4.6).

Anche i servizi di Supporto Specialistico 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 di tematica 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 Applicativa.

All'attivazione di ogni obiettivo il responsabile Consip registrerà sullo strumento applicativo B.I.G. (vedi Appendice 2) gli estremi dell'obiettivo stesso e successivamente nella fase di collaudo tale strumento supporterà il colloquio tra Consip ed il Fornitore per tutte le attività afferenti al servizio di Manutenzione Correttiva in collaudo.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

5.2.2 Modalità Continuativa

I servizi da erogare in modalità continuativa non sono scomponibili in fasi e sono Gestione Applicativa e Manutenzione Correttiva.

5.2.2.1 Gestione Applicativa

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.

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

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

Pertanto è prevista, da parte del Referente di area del Fornitore, la creazione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro della gestione per ogni servizio, soggetto all'approvazione di Consip.

In particolare, 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 Consip, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti.

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

Su richiesta di Consip, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche all'interno del servizio di Gestione Applicativa, quali ad esempio Piccoli Interventi.

Il servizio di Gestione Applicativa comprende la presa in carico e risoluzione delle richieste utente, attività che sono pianificabili già ad inizio fornitura ed altre che, in funzione delle esigenze che si verranno a definire nel periodo di durata della fornitura stessa, potranno aggiungersi man mano (come ad esempio l'avviamento in esercizio di una nuova applicazione).

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



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Le attività estemporanee, che posseggono carattere di urgenza (esempio Prodotti Servizio e Piccoli Interventi), verranno comunicate da Consip 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.

E' essenziale perciò da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze. In particolare si sottolinea l'importanza della presa in carico 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 Consip registrerà, sullo strumento applicativo B.I.G., gli estremi di ogni attività di Gestione Applicativa secondo le modalità descritte in Appendice 2. La registrazione delle suddette attività, su richiesta di Consip, può avvenire anche su altro strumento indicato da Consip.

5.2.2.2 Manutenzione Correttiva

Il servizio di Manutenzione Correttiva, anche se attivato su 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 richiesta di intervento di manutenzione correttiva e verrà registrata da Consip su B.I.G. con attribuzione della categoria di malfunzionamento e attiverà una chiamata verso il Fornitore. La chiamata potrà essere effettuata in diversi modi: telefono, fax, e-mail, ecc. qualora il responsabile Consip lo ritenga opportuno (esempio indisponibilità B.I.G.).

La discriminazione tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinata da Consip sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione, dai regolamenti e dalle prassi amministrative. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica, in nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante.

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Piano della Qualità generale. Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

aggiornare le informazioni di propria competenza su B.I.G., secondo le modalità indicate nell'Appendice 2, 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, utilità, routine, ecc. per il ripristino della base dati, eventuale software per il testing proceduralizzato, nell'aggiornamento della relativa documentazione.

Il Fornitore ha l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software che potrà essere consegnato a Consip 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.

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

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

Come per il servizio di Gestione Applicativa, anche per la Manutenzione Correttiva 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 del disegno e del codice realizzato.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Orario di Servizio, Estensioni e Reperibilità

Orario di Servizio Gestione Applicativa

La copertura del servizio di Gestione Applicativa deve essere garantita, senza soluzione di continuità, nei giorni feriali¹⁰ dal lunedì al venerdì, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Consip, dalle 08:00 alle 18:30.

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

Estensione orario di servizio Gestione Applicativa

L'Amministrazione e/o Consip, in relazione alle criticità e ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi di esercizio, potranno richiedere l'estensione dell'orario di servizio, tramite presenza on site di risorse del Fornitore sino a completamento delle 24 ore giornaliere¹¹, sabato, domenica e festivi.

Il preavviso minimo necessario sarà il seguente:

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

L'estensione dell'orario di servizio sarà anticipata telefonicamente al Referente di area entro i termini sopra riportati e confermata per posta elettronica al Referente stesso. Il Referente dovrà indicare, laddove non già previsto nel Piano della Gestione Applicativa, le risorse che, tra gli Analisti Funzionali di norma impiegati nel servizio di Gestione Applicativa, in quantità e qualità, garantiranno il servizio; sarà inoltre responsabile dell'organizzazione del servizio esteso.

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

¹⁰ Si precisa che per giorno festivo deve intendersi la festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

¹¹ Intendendosi sino all'inizio dell'orario di servizio ordinario



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

La procedura di dettaglio concordata sarà inserita nel Piano della Qualità Generale.

Reperibilità Gestione Applicativa

Il Fornitore dovrà garantire la reperibilità di 1 risorsa, con le caratteristiche sotto descritte, in tutti i periodi in cui non sono presenti risorse di Gestione Applicativa presso le sedi della Consip e/o dell'Amministrazione¹², quindi al di fuori dell'orario di servizio o sua estensione.

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

- a. disponibilità ad intervenire in caso di problemi, su chiamata telefonica, oltre l'orario di servizio fino al complemento delle 24 ore giornaliere¹³ ;
- b. disponibilità agli interventi di cui al precedente punto a) garantita anche per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica o di giorno festivo;

Sarà responsabilità del Referente di area proporre nel Piano di Lavoro (vedi par 5.5.3.2) le risorse, tra gli Analisti Funzionali di norma impiegati nel servizio di Gestione Applicativa o Specialisti di Tematica, in reperibilità evidenziando il relativo numero telefonico di reperibilità nonché garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio e gli eventuali altri strumenti proposti in offerta.

Approvato il Piano di Lavoro di Gestione Applicativa, la risorsa reperibile dovrà essere sempre raggiungibile sul telefono di reperibilità messo a disposizione dal Fornitore stesso ed intervenire presso la sede dell'utente, se richiesto, al massimo entro **2 ore** dalla chiamata.

La risorsa in reperibilità dovrà comunicare al referente Consip l'esito del proprio intervento.

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

Sarà facoltà del referente Consip richiedere al Referente di area di integrare la risorsa in reperibilità con ulteriori risorse adeguate alla soluzione del

¹² sono compresi i giorni festivi, i sabati e le domeniche

¹³ intendendosi sino all'inizio dell'orario di servizio ordinario



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

problema. Sarà obbligo del Fornitore integrare/sostituire la risorsa in reperibilità.

I livelli base di reperibilità ed estensione degli orari di servizio suddetti, sono da considerare già remunerati nel corrispettivo globale della fornitura; le ore di presenza effettivamente prestate saranno perciò fatturate alla tariffa base stabilita a contratto per la relativa figura professionale, indipendentemente dal giorno o dall'ora della prestazione.

Il Fornitore produrrà un rendiconto mensile del servizio esteso e degli interventi on-site prestatati quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi di gestione, che dovrà essere approvato da Consip come specificato al paragrafo 5.3.3.1.

Le precedenti disposizioni varranno anche qualora venga concordato con Consip l'applicazione della modalità continuativa a consumo su singoli obiettivi/attività all'interno del servizio di Supporto Specialistico.

5.2.2.3 Orario di disponibilità del servizio di Manutenzione Correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva deve essere attivo nella finestra di disponibilità del servizio di Gestione Applicativa, **comprensivo delle estensioni**, salva diversa disposizione di Consip.

5.2.3 *Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro*

In linea generale i servizi di Sviluppo e MEV di Software ad hoc, Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva oggetto del presente Capitolato saranno svolti presso le sedi del Fornitore fatte salve le eccezioni esplicitate di seguito o negli opportuni paragrafi del presente capitolato.

Non sarà in nessun caso consentito al Fornitore l'installazione presso le sedi Consip e/o Amministrazione di server di sua proprietà eventualmente necessari alle attività afferenti al servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc.

Gli ambienti di sviluppo sono a cura e carico del fornitore che li installerà ed userà presso le proprie sedi.

Consip si riserva tuttavia di richiedere lo svolgimento delle attività relative al servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc su specifici obiettivi presso la propria sede o presso le sedi dell'Amministrazione.

Le seguenti attività/servizi, seppur in una lista non esaustiva, dovranno essere svolte presso le sedi Consip e/o dell'Amministrazione:



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

- Gestione Applicativa;
- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici Consip;
- incontri con Capi Progetto Consip;
- consegna prodotti;
- collaudo;
- 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.

Il servizio di Supporto Specialistico potrà essere svolto presso le sedi Consip e/o dell'Amministrazione e/o del Fornitore.

I posti di lavoro presso le sedi Consip e/o dell'Amministrazione possono essere attrezzati o non attrezzati.

I posti di lavoro attrezzati sono resi disponibili esclusivamente per le risorse adibite ai servizi di Gestione Applicativa.

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

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

Consip metterà a disposizione, esclusivamente per il personale di Gestione Applicativa, un pool di stazioni di lavoro da cui il Fornitore potrà accedere a Internet oltre al servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle personali su server Consip.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Consip si riserva di ridurre in corso d'opera la disponibilità dei posti di lavoro non attrezzati presso le sedi dell'Amministrazione/Consip, dandone comunicazione al Fornitore con almeno **15 giorni solari** di anticipo.

Invece, ogni variazione del numero di posti di lavoro attrezzati disponibili presso sedi dell'Amministrazione/Consip, sarà concordata tra le parti.

Sul sito www.corteconti.it è disponibile l'organigramma aggiornato della Corte dei conti.

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

5.3 Gestione della Fornitura

5.3.1 Gestione degli Obiettivi

5.3.1.1 Stima e Attivazione Obiettivi

Consip e/o Amministrazione richiede la stima di un Obiettivo, comunicando al Fornitore l'impegno massimo da impiegare per effettuare la fase di Definizione (impegno espresso in ggpp di servizio di Supporto Specialistico. Nel caso l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà riassorbito nei costi dell'Obiettivo).

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

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

Il fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro il termine della fase di Definizione.

Al termine della fase di Definizione, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione alla prosecuzione dell'Obiettivo, anche in



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

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

5.3.1.2 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato, ove previsto e possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione. Eccezionalmente, a richiesta di Consip, il dimensionamento degli obiettivi sarà effettuato in ggpp, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare.

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 e Disegno";
- Consuntivo - al termine della fase di Realizzazione (ciclo completo, ridotto) o analoga fase per gli altri cicli di vita.

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

Qualora la stima di revisione sia maggiore della stima iniziale il Fornitore dovrà motivare lo scostamento e se tali motivazioni saranno accettate da Consip, nel limite di uno scostamento massimo del 20% rispetto alla stima iniziale (eventualmente ridotto sulla base dell'offerta migliorativa del Fornitore), la stima di revisione sostituirà la stima iniziale. In caso contrario ai fini della fatturazione si utilizzerà la stima iniziale.

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

Nel caso di ciclo breve e ciclo a fase unica la dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo sarà assunta come riferimento ai fini della



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

fatturazione, salvo il caso in cui superi di oltre il 10% la stima iniziale. In tal caso, ai fini della fatturazione, , se le motivazioni dello scostamento saranno accettate da Consip, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo sarà pari alla stima iniziale aumentata del 10%.

Il dimensionamento in Punti Funzione 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"; "Standard conteggio PF - Progetti di realizzazione di Siti Web".

Per quanto attiene la metrica dei Punti Funzione IFPUG, si precisa che Consip, nel corso del periodo di validità del contratto, si riserva la facoltà di adottare la versione 4.2.

Le informazioni da riportare per il conteggio dei Punti Funzione sono dettagliate nell'Appendice 4.

Obiettivi Misurati in Giorni Persona

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in ggpp 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 imprevisti di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte di Consip.

5.3.1.3 Cancellazione Obiettivi

Nel caso di non approvazione della fase di Definizione e quindi di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno massimo da impiegare, specificato da Consip, per effettuare la fase di Definizione.

Nel caso di cancellazione degli Obiettivi al termine delle altre fasi di lavoro, per cause non imputabili al Fornitore, verranno riconosciuti i Punti Funzioni calcolati utilizzando la seguente formula:

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

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione, secondo la tabella riportata:



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Tab. 14 - Percentuale di riconoscimento - obiettivi cancellati

Fase	Impegno ¹⁴	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	8%	98%
Documentazione	2%	100%

Ciò non vale nel caso la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte di Consip di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore. A tal fine si precisa che i corrispettivi maturati per le fasi di definizione/analisi/disegno/realizzazione sono da considerarsi anticipazioni sul corrispettivo finale.

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

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un progetto di sviluppo o di manutenzione evolutiva può ripercuotersi in più modi sulle dimensioni del progetto: può richiedere di creare nuove funzionalità logiche o strutture dati e/o può avere ripercussioni sul modo in cui altre funzionalità logiche o strutture dati devono essere trasformate o cancellate.

Si possono distinguere tre casi:

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

PF riconosciuti = PF del requisito cancellato x % avanzamento cumulativo

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione secondo la tabella riportata:

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



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Tab. 15 - Percentuale di riconoscimento - modifica dei requisiti

Fase	Impegno ¹⁵	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	8%	98%
Documentazione	2%	100%

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

5.3.2 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Consip conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e sue appendici, standard Consip, offerta, Piano della Qualità Generale e suoi allegati, Piano della Qualità Obiettivo e Piano di Lavoro di obiettivo, ecc.). Essi consistono di comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 5 e determinato nel contratto.

Si precisa che relativamente alla documentazione prodotta, Consip emetterà un rilievo ogni qualvolta il contenuto della documentazione sia tale da impedirne l'approvazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: totale mancanza della trattazione di un argomento previsto, non rispetto dei requisiti concordati in fase di definizione dell'intervento, ecc.).

Si precisa che ogni volta si rilevi il mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta, Consip procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura.

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

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



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Si precisa che mediante una nota di rilievo possono essere notificati al fornitore uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre a Consip un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro **5 giorni lavorativi** dall'emissione della nota di rilievo.

5.3.3 Pianificazione e Consuntivazione

5.3.3.1 Piani di Lavoro

Il Fornitore dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornati i seguenti Piani di Lavoro:

- il Piano di subentro ad inizio fornitura,
- un Piano per ogni servizio a carattere continuativo, tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso e di reperibilità,
- per le attività a carattere progettuale:
 - un Piano di lavoro di obiettivo
 - un Piano riepilogativo, contenente l'insieme delle pianificazioni degli obiettivi in corso o sospesi. Il fornitore dovrà garantire l'allineamento automatico tra il Piano riepilogativo e i Piani di lavoro dei singoli obiettivi.

Il Fornitore dovrà indicare, nel Piano di subentro le attività di inizio fornitura previste dal capitolato in termini di modalità e tempistica (ad es.: installazione delle postazioni a carico del Fornitore, strumenti del personale in reperibilità, acquisizione dei test proceduralizzati nel caso di utilizzo di un prodotto di test diverso da Microfocus, messa a disposizione dello strumento per la condivisione di tutte le informazioni necessarie per ottimizzare il servizio di Gestione Applicativa, Piano di qualità generale, presentazione dei curricula, alimentazione del repository C.M.A., ecc.)

Il Fornitore dovrà indicare, nei Piani di Lavoro di Gestione Applicativa, le attività previste, in particolare: Prodotti Servizio, Piccoli Interventi, esecuzione preventiva di procedure legate al calendario amministrativo o di procedure particolarmente critiche, affiancamento agli utenti, presa in carico di nuove funzionalità ed in generale qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse.

Per ogni obiettivo il Fornitore dovrà produrre un:



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

- Piano di Lavoro di obiettivo specifico che dovrà contenere, in fase di Definizione, l'indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare sull'Obiettivo con riferimento ai curricula vitae (CV) consegnati, alla figura professionale, alla % stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di lavoro che dovrà essere approvato da Consip. Si precisa che la durata delle singole attività elementari non può superare di norma le **2 settimane solari**; nel caso di attività la cui durata sia superiore alle 2 settimane, in ogni modo, dovranno essere previste **milestone** intermedie con indicazione dei prodotti attesi, anche semilavorati;
- Piano riepilogativo che riepiloga l'ultima pianificazione degli obiettivi in corso e sospesi.

Qualsiasi pianificazione verrà approvata con le tempistiche previste nel paragrafo 5.5.3.2. sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività e comunque prima del termine della fase/milestone, qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modificano il piano concordato e ad inviare una **riplanificazione** delle attività, aggiornando e riconsegnando a Consip il relativo Piano di Lavoro. I razionali della ripianificazione dovranno essere contenuti nel Piano di Lavoro, eventualmente facendo riferimento a relativi verbali.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro 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 di Consip.

In qualunque momento Consip può richiedere la consegna dei Piani di lavoro che dovranno contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

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

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

5.3.3.2 Stato Avanzamento Lavori



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

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

5.3.3.3 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nel Consuntivo Attività, relativamente a ciascun servizio. Consip si riserva di chiedere un dettaglio di tale consuntivo distinto per le attività prestate in servizio esteso ed in reperibilità.

Il Consuntivo Attività deve essere corredato dal Rendiconto Risorse.

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

5.3.4 *Addestramento ad Inizio Fornitura*

A partire dalla data di stipula del contratto, il Fornitore può richiedere a Consip di usufruire di addestramento per un periodo massimo di 1 mese, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione condotta dal Fornitore uscente. Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con Consip, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. Consip garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia di Consip stessa che di terzi da essa designati.

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

5.3.5 *Comunicazione Formale*



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione dell'opportuno referente Consip (responsabile di contratto, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.) e pubblicata sul Portale DePF Consip nella sezione corrispondente. La consegna dei supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) di fornitura va effettuata accompagnandola da una comunicazione scritta al responsabile di progetto Consip (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'allegato).

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

5.4 Gestione della Configurazione

Al Fornitore è richiesta la conoscenza di tutti i prodotti citati (C.M.A.) in quanto saranno utilizzati dal Fornitore stesso per le attività di propria competenza, non escludendo l'utilizzo di ulteriori prodotti nel corso della durata contrattuale.

Il Fornitore, nelle applicazioni in cui il prodotto C.M.A. non sia stato ancora adottato, dovrà garantire la prima alimentazione del repository per tutte le componenti software costituenti il sistema, senza alcun onere aggiuntivo per Consip. Tale attività dovrà essere esplicitata nel piano di subentro.

Nel caso di applicazioni che richiedano procedure di compilazione e/o deploy su ambienti esecutivi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: sistemi su piattaforma J2EE, sistemi con componenti Java, ecc.) il Fornitore, ad inizio fornitura, dovrà produrre le procedure di compilazione e distribuzione in accordo con i prodotti ed i compilatori presenti sul sistema CMA.

5.5 Prodotti della Fornitura

5.5.1 Elenco dei Prodotti

I prodotti di fornitura previsti dai cicli di vita sono descritti in Appendice 6 che contiene anche i riferimenti agli standard Consip. In assenza di standard Consip il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della Qualità generale un proprio modello sottoposto ad approvazione Consip.

La tabella che segue riporta i prodotti della fornitura, adottati per le attività svolte in modalità progettuale.

La colonna "ambito" esprime la copertura del documento:



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

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

Tab. 16 - Fasi ed elenco dei prodotti di fornitura

Prodotti	Ambito di riferimento	Ciclo di vita Completo	Ciclo di vita ridotto	Ciclo di vita breve
Piano di Lavoro dell'Obiettivo	Obiettivo	SI	SI	SI
Piano di Lavoro riepilogativo	Obiettivo	SI	SI	SI
Piano della Qualità dell'Obiettivo	Obiettivo	Eventuale	Eventuale	Eventuale ¹⁶
Specifiche Requisiti	Obiettivo	SI	SI	SI ¹⁷
Specifiche dell'intervento	Obiettivo	N.A.	SI	SI ¹⁸
Specifiche funzionali	Obiettivo	SI	N.A.	NO
Prototipo	Obiettivo	SI	Su richiesta	Su richiesta
Piano di test	Obiettivo	SI	SI	SI ¹⁹

¹⁶ Anche sotto forma di verbale eventualmente aggiornato in maniera incrementale

¹⁷ Sotto forma di verbale riunione eventualmente aggiornato in maniera incrementale

¹⁸ Sotto forma di verbale aggiornato in maniera incrementale

¹⁹ In formato ridotto



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Prodotti	Ambito di riferimento	Ciclo di vita Completo	Ciclo di vita ridotto	Ciclo di vita breve
Script di Test automatici e codice di test e collaudo	Obiettivo ²⁰	SI	SI	Su richiesta
Campione tecnico	Obiettivo	Su richiesta	Su richiesta	NO
Codice sorgente	Obiettivo	SI	SI	SI
Software di corredo al codice sorgente	Obiettivo	SI	SI	SI
Piano di adeguamento degli ambienti	Obiettivo	SI	SI	SI
Demo sulle novità del sistema	Obiettivo	SI	SI	SI ²¹
Disegno di dettaglio	Obiettivo	SI	NO	Su richiesta
Lista oggetti software	Obiettivo	SI	SI	SI
Conteggio PF	Obiettivo	SI	SI	SI
Rapporto Indicatori di Qualità Obiettivo	Obiettivo	SI	SI	SI
INFAP aggiornato	Obiettivo	SI	SI	SI
Specifiche Requisiti di applicazione	Applicazione	SI	SI	SI
Specifiche funzionali di applicazione	Applicazione	SI	SI	SI
Disegno di dettaglio di applicazione	Applicazione ²²	SI	SI	SI
Documentazione utente	Applicazione	SI	SI	SI
Manuale di gestione applicativo	Applicazione ²³	SI	SI	SI ²⁴

²⁰ Con l'obbligo di utilizzare eventuali script di test preesistenti per l'applicazione e di mantenere aggiornati gli script di test di applicazione

²¹ Può essere sostituita da una descrizione sintetica delle novità del sistema

²² O per Area nei casi in cui le applicazioni siano funzionalmente interdipendenti ed in ogni altro caso su richiesta Consip

²³ O per Area nei casi in cui le applicazioni siano funzionalmente interdipendenti ed in ogni altro caso su richiesta Consip

²⁴ Inizialmente anche sotto forma di note operative



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Prodotti	Ambito di riferimento	Ciclo di vita Completo	Ciclo di vita ridotto	Ciclo di vita breve
Protocolli di colloquio	Applicazione	SI	SI	SI
Documentazione delle procedure batch/DTS	Applicazione ²⁵	SI	SI	SI ²⁶
Documentazione dati	Applicazione ²⁷	SI	SI	SI
Documentazione di processo gestione finanziaria	Applicazione	SI	SI	SI
Report impatto ambientale	Applicazione	SI	SI	SI

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

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

Consip si riserva di aggiornare il formalismo attuale e il contenuto dei prodotti descritti nell'Appendice 6, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Verranno concordate di volta in volta le modalità di adozione dei nuovi standard, per gli Obiettivi in corso e per quelli a venire, nei casi in cui l'aggiornamento comporti un particolare onere per il Fornitore.

²⁵ O per Area nei casi in cui le applicazioni siano funzionalmente interdipendenti ed in ogni altro caso su richiesta Consip

²⁶ Inizialmente anche sotto forma di note operative

²⁷ O per Area nei casi in cui le applicazioni siano funzionalmente interdipendenti ed in ogni altro caso su richiesta Consip



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

5.5.2 Modalità di Consegna dei Prodotti

5.5.2.1 Consegna dei prodotti software

Il software relativo ad architetture in ambiente distribuito deve essere consegnato tramite l'utilizzo del Configuration Management Applicativo **C.M.A.**, fermo restando l'obbligo del Fornitore di mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software per quelle momentaneamente non supportate da CMA.

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

In caso di indisponibilità delle applicazioni di Configuration Management (es. il servizio di Manutenzione Correttiva del fornitore non risiede presso la sede Consip/Amministrazione) verranno concordate con Consip le modalità di consegna ed in questo caso, specificatamente per gli interventi di manutenzione correttiva, la data di consegna sarà la data di chiusura dell'intervento da parte del fornitore sullo strumento **B.I.G.**

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

Per quanto concerne il software di test ed il software di servizio il fornitore è tenuto alla loro consegna secondo quanto previsto in Appendice 2 ed a rilasciare gli oggetti negli ambienti per il collaudo messi a disposizione da Consip secondo le modalità da definire con il capo progetto Consip che verranno descritte nel documento "piano di test".

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

5.5.2.2 Consegna di documentazione

Il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del **Portale DePF** Consip accessibile sia in modalità remota sia dalla intranet CDC.

La documentazione dovrà essere in formato nativo firmata digitalmente (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...) e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo. La lettera di consegna dovrà contenere l'elenco della documentazione consegnata (codice, versione, tipologia di documento) e il



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

razionale di consegna nel caso di documenti con versioni successive alla prima. Il processo di consegna previsto è descritto in Appendice 2.

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

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

5.5.2.3 Assenza di Virus

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

5.5.3 *Vincoli Temporalì sulle Consegne*

5.5.3.1 Piani della Qualità

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere consegnato entro **20 giorni lavorativi** dalla data di stipula. Gli eventuali Piani della Qualità specifici per singolo Obiettivo dovranno essere consegnati entro la fase di Definizione.

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

5.5.3.2 Piani di Lavoro

Il Piano di subentro dovrà essere consegnato entro **7 giorni lavorativi** dalla data di stipula del contratto.

Per le attività svolte in modalità progettuale il Piano di Lavoro di obiettivo e il Piano riepilogativo dovranno essere consegnati entro la fase di Definizione o secondo quanto previsto dal ciclo di vita adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo.

Ogni pianificazione/ripianificazione di obiettivo comporterà anche l'aggiornamento del Piano riepilogativo che dovrà essere consegnato insieme al Piano di lavoro di obiettivo.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

Mensilmente entro **5 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare i Piani di Lavoro di Gestione Applicativa, con particolare cura alla pianificazione delle attività relative ai servizi di gestione del mese di riferimento, predisporre la sezione Consuntivo Attività del mese in chiusura (per attività), aggiornare la sezione delle certificazioni. Il piano così aggiornato è soggetto all'approvazione da parte di Consip, unitamente al Rendiconto Risorse.

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 Consip, dovrà essere riconsegnato entro **5 giorni lavorativi** dalla comunicazione da parte del fornitore.

5.5.3.3 Prodotti di Fase

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di vita adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono ad eccezione, ad esempio, di:

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



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

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 giorni lavorativi**.

Consip si riserva di effettuare annualmente una rilevazione di Customer Satisfaction per i servizi di Gestione Applicativa e di Supporto Specialistico.

5.5.3.4 Rapporto indicatori di qualità di fornitura e di obiettivo

Annualmente, entro **10 giorni lavorativi** dalla fine dell'anno di riferimento, in ottemperanza con quanto previsto nel piano di qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di qualità della fornitura.

Semestralmente, entro **10 giorni lavorativi** dalla fine del semestre di riferimento, in ottemperanza con quanto previsto nel piano di qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di qualità dei servizi di Gestione Applicativa e dei servizi di Manutenzione Correttiva.

Per ciascun obiettivo e per ciascuna fase, in ottemperanza con quanto previsto nel piano di qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di qualità dei servizi di sviluppo, manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa e dei servizi di supporto specialistico.

Il suddetto Rapporto deve essere consegnato, in forma incrementale, al termine della fase di documentazione e al termine della fase di avvio in esercizio (solo per gli obiettivi che prevedono modifica di software).

I Rapporti indicatori di qualità soggetti a rilievo/osservazione dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo **5 giorni lavorativi** dalla data di emissione della lettera di rilievo.

5.5.3.5 Documentazione

L'aggiornamento della documentazione deve essere consegnata entro la fase di documentazione, per le attività progettuali e entro e non oltre **30 giorni solari** dalla fine dell'intervento per le attività continuative.

5.5.3.6 Utilizzo Portale DePF Consip



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

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 (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase) .

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

Le modalità di utilizzo del Portale DeFP Consip sono descritte in appendice 2.

5.5.4 Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo

5.5.4.1 Applicazioni già esistenti

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

- nel caso di presenza di documentazione già esistente e redatta secondo quanto previsto per gli ambiti di riferimento riportati in tabella al paragrafo 5.5.1, deve essere previsto almeno l'aggiornamento della seguente documentazione preesistente:
 - Specifiche dei requisiti di applicazione;
 - Specifiche funzionali di applicazione;
 - Specifiche di disegno di dettaglio di applicazione;
 - Accordi di Servizio;
 - Documentazione di processo;
 - Manuali Utente;
 - Documentazione dati;
 - Piani di test di applicazione;
 - Manuali di gestione (applicativo e server);

nel caso di presenza di documentazione ma non redatta secondo quanto previsto per gli ambiti di riferimento riportati in tabella al paragrafo 5.5.1, deve essere prevista la predisposizione della documentazione secondo quanto previsto nel medesimo paragrafo.

La modifica della restante documentazione, o di corredi documentali strutturati diversamente da quanto elencato, sarà effettuata secondo



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

modalità da concordare di volta in volta nel piano di qualità dell'Obiettivo e da pianificare nel Piano di Lavoro, anche in funzione delle specificità dei singoli interventi.

5.5.4.2 Nuove Applicazioni

Lo sviluppo e la manutenzione per i nuovi Servizi On Line, comportano la redazione e l'aggiornamento di tutta la documentazione a corredo e non solamente dei documenti citati sopra.

5.5.4.3 Modalità di Aggiornamento

La documentazione prodotta secondo quanto previsto nel paragrafo 5.5.1 dovrà essere riconsegnata aggiornata a livello di intero documento e non per le sole parti variate in conseguenza del singolo Obiettivo, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

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

5.5.5 *Inventario Applicativo in Punti Funzione*

Ogni intervento sul parco applicativo, qualora generi una modifica alla dimensione in Punti Funzione della baseline presente nell'Inventario Applicativo, deve prevedere al suo termine l'aggiornamento della baseline stessa secondo le modalità descritte per l'alimentazione dello strumento applicativo In.F.Ap. (vedi Appendice 2).

5.5.6 *Report impatto ambientale*

Il fornitore dovrà produrre trimestralmente un report che contenga i dati numerici, anche in termini di percentuali, quali misuratori del minor impatto ambientale (per esempio, per il rispetto dell'ambiente, per il risparmio di materie prime e di energia) scaturente dalle azioni verdi intraprese nello svolgimento del servizio/fornitura, in ottemperanza alle normative comunitarie e nazionali in tema di GPP (Green Public Procurement). Il Fornitore, nel corso del servizio/fornitura, potrà essere chiamato ad integrare tale report con i dati che Consip S.p.A. intenderà richiedere nel corso della fornitura.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

5.6 Assicurazione Qualità

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'adeguatezza rispetto agli obiettivi durante tutta la fornitura.

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

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 Consip ogni qualvolta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

5.6.1 Classe di Rischio

La classe di rischio di una applicazione o di un Obiettivo è definita come segue:



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

- **Classe A:** il servizio o l'Obiettivo sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o penali connesse alla importanza giuridica 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:** il servizio o l'Obiettivo implicano limitate responsabilità civili e/o penali in caso di malfunzionamenti, pur trattando dati rilevanti giuridicamente e/o informazioni riservate. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni e/o una certa perdita di immagine;
- **Classe C:** il servizio o l'Obiettivo implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

5.7 Trasferimento di Know How

L'attività di trasferimento di know-how, rientrante nel servizio di Supporto Specialistico, richiede l'attivazione di un obiettivo ad hoc su richiesta Consip e potrà essere attivata sia durante la fornitura sia al termine della stessa. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente ad una o più applicazioni/servizi, ecc..

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) a Consip od a terzi da essa designati nei tempi fissati da Consip e comunque non superiori a 2 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.

Tale piano dovrà contenere obbligatoriamente le seguenti fasi/ documenti:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura, dei processi di riferimento, dell'architettura generale del sistema nonché delle architetture di ogni singola applicazione;



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

- estrazione, verifica e consegna di tutti gli oggetti software al fine di permettere la predisposizione di un ambiente operativo parallelo;
- estrazione, verifica e consegna di tutti i documenti previsti dal presente contratto;
- predisposizione di quadri di sintesi architetture e funzionali di livello superiore al documento di sintesi;
- predisposizione di questionari e sessioni di domande/risposte per verificare il grado di apprendimento sia sugli ambienti tecnologici, sia funzionali e tecnici;
- presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;
- presentazione e messa a disposizione del Knowledge Base Management System in uso dai team che compongono il servizio di Gestione Applicativa;
- presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse richieste per la predisposizione della test factory.

Inoltre il Fornitore dovrà affiancare il personale indicato da Consip nell'operatività quotidiana relativa ai servizi di Manutenzione Correttiva e Gestione Applicativa; la responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore. Il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato da Consip. Non sarà contenuto nel trasferimento di know-how l'aggiornamento della documentazione (documento di sintesi, manuali utente, manuali di gestione, specifiche funzionali di applicazione, documenti di disegno di applicazione/servizio, piani di test di applicazione/servizio, documento architetture...) che sono prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura. Nel caso in cui uno o più di detti documenti non fosse totalmente allineato, è cura del Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo, riconsegnare i documenti prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how. Tali considerazioni valgono anche per gli oggetti software la cui configurazione è gestita dal Fornitore e per il software di test.

5.8 Garanzia

Deve essere garantita, come parte integrante dei servizi di Sviluppo e MEV di Software ad hoc e Manutenzione Adeguata, la correzione dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione;

con gli stessi livelli di servizio, previsti per la manutenzione correttiva, secondo la tempistica descritta al paragrafo 5.2.2.2



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

6 DIREZIONE LAVORI

6.1 Modalità di Approvazione dei Prodotti

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica interromperà il termine per l'approvazione.

6.1.1 Piani della Qualità

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

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere concordato con i responsabili Consip, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente.

In caso di non approvazione si rimanda agli obblighi previsti al paragrafo 5.5.3.1. ed alle norme contrattuali.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001:2000 non risolva le osservazioni notificate da Consip, questa si riserva di effettuare un'apposita segnalazione al SINCERT.

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

6.1.2 Piani di Lavoro

Consip dovrà approvare tutti i Piani di lavoro di cui al paragrafo 5.3.3.2. 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 a Consip il relativo Piano di Lavoro secondo i vincoli temporali di cui al paragrafo 5.5.3.2. I Piani di lavoro così aggiornati dovranno essere approvati da Consip anche sottoforma di verbale/e-mail.

I Piani di lavoro e le loro modifiche, come formalizzate nei verbali e/o negli stessi Piani di lavoro, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

assunti dal Fornitore, e accettati da Consip, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

6.1.3 Prodotti di Fase

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

In caso di approvazione anche da parte degli utenti dell'Amministrazione, Consip si riserva almeno **20 giorni lavorativi** (10 nel caso di ciclo ridotto).

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

Per i rapporti sugli indicatori di qualità, qualora siano riscontrate anomalie si procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura.

6.2 Valutazione risorse

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

A tal fine il Fornitore, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone a Consip per la valutazione i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, secondo il template di Curriculum previsto nell'Appendice 8 del presente capitolato.

Devono essere presentati almeno due CV per ogni figura professionale richiesta da impiegare nel servizio di Gestione Applicativa, per le figure di Capo progetto impiegate in tutti i servizi previsti ed eventualmente per altre figure che Consip si riserva di richiedere.

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



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

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

6.3 Indici di prestazione

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

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

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

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

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

Nel caso in cui il Fornitore 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

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

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



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla Consip o da soggetto da essa incaricato. Il Fornitore si impegna a inviare alla Consip 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 effettuate dalla Consip tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2003.

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



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

7 COLLAUDI

Come specificato nella tabella che collega fasi, attori e cicli di vita al par. 5.2.1 per la fase progettuale di Collaudo l'attore responsabile è Consip o terzi da essa delegati.

Il collaudo sarà svolto nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del Fornitore. La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento e sarà, di norma, non inferiore a **15 giorni solari** effettivi, cioè escludendo il periodo di predisposizione e di verifica della corretta predisposizione dell'ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.

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

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 e fornendo supporto in loco a Consip o a persone da essa delegate.

Al termine della predisposizione dell'ambiente di collaudo il fornitore dovrà verificarne la correttezza eseguendo i casi di test a tal fine pianificati e comunque ogni caso di test atto a verificare 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 a Consip il supporto descritto al paragrafo 5.2.1 che costituisce parte integrante dell'intervento progettuale.

All'atto dell'accettazione della fornitura, in caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto e sottoscritto da Consip il verbale di collaudo ed accettazione, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

La presenza di anomalie che, a giudizio di Consip, 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.

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

Nell'Appendice 4 sono contenuti gli standard Consip da utilizzare anche per il collaudo.

Nell'Appendice 6 sono descritti i contenuti di tutti i prodotti da utilizzare anche nella fase di collaudo.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

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 (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti e accettati da Consip, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo a discrezione di Consip.

Si precisa che il mancato rispetto del valore di soglia degli indicatori aggiuntivi proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati da Consip, comporterà l'emissione di una lettera di rilievo.

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità relativi al servizio di Gestione Applicativa dovrà tenere conto dell'orario di servizio, dell'orario esteso e degli interventi effettuati in reperibilità. 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 da Consip.

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

8.1 Revisione degli indicatori di qualità

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

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



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione del sistema informativo "Servizi On Line" nell'ambito del Sistema Informativo della Corte dei conti.

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 Consip e/o per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.