

Gara in tre lotti a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. , per l'affidamento dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato ID 1251

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

**GARA IN TRE LOTTI PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI PER LA
MANUTENZIONE E L'EVOLUZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI DI
FINANZA PUBBLICA DELLA RAGIONERIA GENERALE DELLO STATO**

Classificazione del documento: Consip Public



INDICE

1.	PREMESSA.....	3
2.	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	5
2.1	Servizio di Sviluppo e Mev di Software ad hoc (SSW)	5
2.2	Servizio di Gestione Applicativa (GSW)	6
2.3	Servizio Manutenzione Adeguativa (MAD)	8
2.4	Servizio Manutenzione Correttiva (MAC).....	8
2.5	Servizio Supporto Specialistico (SSP)	10
2.6	Servizio di Sviluppo e Mev su soluzioni commerciali (SSC)	11
2.7	Attività di inizio fornitura	12
2.8	Attività di fine fornitura	13
2.9	Requisiti tecnici	14
2.10	Requisiti Organizzativi	20
2.11	Requisiti di Qualità	27
2.12	Orario di erogazione dei servizi	30
2.13	Luogo di erogazione dei servizi	32
2.14	Dimensionamento della fornitura	33
2.15	Composizione dei gruppi di lavoro.....	37
2.16	Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura	38
3.	MODALITÀ DI ESECUZIONE	39
3.1	Modalità Progettuale	39
3.2	Modalità Continuativa	43
3.3	Pianificazione e Consuntivazione	44
3.4	Modalità di Consegna.....	46
3.5	Requisiti Temporalì	47
4.	GOVERNO DELLA FORNITURA	53
4.1	Modalità di Approvazione dei Prodotti	53
4.2	Verifiche di conformità	53
4.3	Accettazione/approvazione prodotti della fornitura	53
4.4	Collaudo tecnico funzionale degli obiettivi realizzativi.....	54
4.5	Rilevazione Soddisfazione degli utenti	55
4.6	Azioni contrattuali	55
4.6.1	Rilievi	56
4.6.2	Indici di prestazione	56
4.6.3	Penali	57
4.7	Monitoraggio	57
5.	ACRONIMI E DEFINIZIONI	58



1. PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti relativi alla fornitura dei servizi in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati allo sviluppo, mantenimento ed assistenza di applicazioni gestionali dei sistemi informativi di Finanza Pubblica nell'ambito del Sistema Informativo Integrato della Ragioneria Generale dello Stato.

Le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico, ivi incluse le appendici sotto richiamate, rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Ciò comporta che:

- il non rispetto in fase di offerta comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- il non rispetto in fase di esecuzione è inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali o con un rilievo sulla fornitura nel caso di assenza di azioni specifiche.

La fornitura è suddivisa in tre lotti:

- **LOTTO 1:** dedicato alle iniziative legate ai sistemi di:
 - **Bilancio**
 - **Patrimonio**
 - **Contabilità economica**
 - **Entrate**
- **LOTTO 2:** dedicato alle iniziative legate ai sistemi di:
 - **Unione Europea**
 - **Utilità**
 - **Affari Economici**
 - **Piattaforma certificazione del credito**
- **LOTTO 3:** dedicato alle iniziative legate ai sistemi di:
 - **Pubblico impiego**
 - **Vigilanza enti e Enti disciolti**
 - **Spesa sociale**
 - **Finanza Pubblica Amministrazione**

Si precisa che, in assenza di espliciti riferimenti ad uno specifico lotto, quanto stabilito nei capitoli seguenti è valido per tutti i lotti della fornitura.

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:



- **Appendice Contesto applicativo e infrastrutturale:** contenente la descrizione e le caratteristiche delle aree e delle relative applicazioni, nonché le caratteristiche tecnologiche dei sistemi;
- **Appendice Profili Professionali:** contenente i requisiti minimi delle risorse impiegate nella fornitura;
- **Appendice Cicli e Prodotti:** contenente la descrizione dei cicli di vita applicabili agli obiettivi progettuali, le relative fasi, i requisiti minimi relativi ai prodotti di fase e di fornitura;
- **Appendice Livelli di servizio:** contenente i requisiti minimi di qualità richiesti per la presente fornitura;
- **Standard di conteggio Function Point:** contenente le linee guida per l'applicazione della metrica dei Punti Funzione (Indicazioni generali e Regole per il calcolo dell'effort progettuale).

Alla stipula sarà resa disponibile la documentazione relativa a:

- **Ulteriori standard** (standard dei documenti, standard interni di programmazione, standard per la redazione dei piani di test, ecc.);
- **Strumenti Committente/Amministrazione a supporto dell'operatività** (es. Portale DePF, Infap, BIG, C.M.A., ecc.).



2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

Sono oggetto della fornitura, per tutti i lotti, i seguenti servizi per la durata indicata nel contratto:

- A) Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc (SSW)
- B) Gestione Applicativa (GSW)
- C) Manutenzione Adeguativa (MAD)
- D) Manutenzione Correttiva (MAC)
- E) Supporto Specialistico (SSP)
- F) Sviluppo e Mev su soluzioni commerciali (SSC)

sui sistemi/aree funzionali della Ragioneria Generale dello Stato.

La descrizione delle applicazioni, delle funzionalità applicative e delle caratteristiche tecnologiche si trova nell'Appendice "Contesto applicativo e infrastrutturale".

2.1 Servizio di Sviluppo e Mev di Software ad hoc (SSW)

Il servizio di Sviluppo e Mev di software ad hoc si riferisce alla realizzazione di un prodotto software volto a soddisfare le esigenze espresse dall'Amministrazione.

Nella fattispecie, sono inclusi in questo servizio:

- **Sviluppo di software ad hoc**, che comprende:
 - gli sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi;
 - rifacimento di sistemi informativi o applicazioni.
- **Manutenzione evolutiva di software ad hoc**, che comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti.

Rientra in questo servizio anche **la sola attività di realizzazione del software e relativa base dati**, a partire dalla documentazione fornita dalla Committente o da terzi dalla Committente indicati. In questo caso il Fornitore è comunque tenuto all'esecuzione dei test, nella modalità descritta nel presente documento. Si precisa che per queste attività dovrà essere sempre prodotto un Piano di Qualità di Obiettivo, con le modalità descritte nell'appendice "Cicli e Prodotti".

Il servizio è suddiviso in "Obiettivi".



2.2 Servizio di Gestione Applicativa (GSW)

Il servizio di Gestione Applicativa comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la presa in carico e gestione di applicativi e delle loro relative basi dati.

Le risorse del Fornitore preposte al servizio dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione, sia funzionale sia tecnica, sui sistemi, applicazioni, prodotti 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 ed alla tempestività ed efficacia dell'assistenza fornita, nel rispetto di tutti i livelli di servizio previsti dall'Appendice "Livelli di servizio".

E' richiesto al Fornitore di eseguire le attività sotto elencate, che sono da ritenersi non esaustive.

Gestione delle funzionalità in esercizio:

- servizio di assistenza agli utenti nell'ambito del quale è ricompresa anche la "prima diagnosi", intesa come la risposta all'utente sul risultato della diagnosi relativa alla segnalazione ricevuta, in termini di azioni intraprese e stima dei tempi di risoluzione della segnalazione;
- risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente;
- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, ove necessario, conseguente attivazione del servizio di garanzia software e/o 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 e dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- ripristino basi dati (non dipendenti da malfunzionamenti/difetti rientranti nella garanzia e/o nel servizio di manutenzione correttiva);
- modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione applicativa contenente FAQ, modi d'uso, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di gestione (ad esempio manutenzione preventiva, ecc) in collaborazione con i gruppi di sviluppo che sono responsabili della manualistica utente e dei documenti per la gestione del software;
- gestione della configurazione.

Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:



- schedulazione e pianificazione della presa in carico di nuove funzionalità attraverso apposite sessioni di formazione erogate dal gruppo che ha sviluppato il software;
- schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
- verifiche tecniche specifiche su procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati, ecc.;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- gestione della nuova configurazione.

Assistenza tecnico/funzionale agli utenti:

- affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle funzionalità sia nuove che già presenti in esercizio.

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

- preparazione di 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, ecc.);
- predisposizione dell'ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc);
- per l'area "Unione Europea" del lotto 2 il supporto sull'uso delle funzioni deve essere fornito anche sull'applicativo del sistema comunitario con cui il sistema dell'Unione Europea si interfaccia. Tale supporto dovrà essere fornito sulla base della documentazione che la Committente metterà a disposizione nel corso della Fornitura.

Pianificazione funzionale del servizio:

- movimentazione giornaliera dei batch;
- 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);
- 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.

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

- L'attività consiste in una fase di "training on the job" a terzi individuati dalla Committente, 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 della Committente in qualsiasi momento della fornitura.



Prodotti/servizio:

- realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi “ad hoc”, per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell’utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere la realizzazione di un prospetto informativo “usa e getta”.

2.3 Servizio Manutenzione Adeguativa (MAD)

Il servizio di manutenzione adeguativa comprende l’attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all’evoluzione dell’ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi e d’ambiente).

A titolo esemplificativo viene innescata dall’esigenza di:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni del numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti conseguenti 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).

Il servizio di manutenzione adeguativa è suddiviso in “Obiettivi” che generalmente richiedono prodotti intermedi differenti da obiettivo ad obiettivo (analisi d’impatto, programmi di conversione, ecc.): normalmente dal punto di vista di funzionalità utente il prodotto finale rimane invariato.

In questa fattispecie sono compresi anche i cosiddetti “**Piccoli interventi**” ovvero la realizzazione di software, che farà parte stabile del parco applicativo, attivato in condizioni di particolare urgenza e con risorse e tempi contenuti (es. l’adeguamento di una transazione o di un tabulato per una diversa prospettazione dei dati, la modifica di un messaggio, ecc).

Anche i piccoli interventi sono realizzati attraverso “Obiettivi”, si precisa che all’interno dello stesso Obiettivo potranno essere ricompresi più piccoli interventi.

2.4 Servizio Manutenzione Correttiva (MAC)

Per servizio di Manutenzione Correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sulle funzionalità, sulle interfacce utente e sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i



componenti del sistema presi in carico ad inizio fornitura. Si precisa che l'intervento di correttiva può riguardare anche il disallineamento della documentazione utente.

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

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.), oppure relativo a software in garanzia (del Fornitore uscente), 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. Analogamente per il software realizzato/modificato nel corso della presente fornitura i malfunzionamenti dovranno essere risolti nell'ambito dei servizi realizzativi.

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

- rimozione degli errori e dei relativi effetti che gli errori hanno provocato, ivi compreso tutte le attività di ripristino della base dati;
- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- test positivo in ambiente assimilabile all'ambiente di esercizio della soluzione realizzata;
- allineamento della documentazione;
- allineamento degli eventuali script automatici;
- supporto all'installazione in ambiente di esercizio, che deve essere effettuato dal servizio di Gestione Applicativa;
- attivazione del gruppo di sviluppo per allineare il software in corso di sviluppo/modifica/collaudato alle correttive effettuate.

Nel caso di gestione di un pacchetto e/o di software personalizzato o integrato, il servizio di manutenzione correttiva comporta:

- a) in caso di malfunzionamenti su una o più componenti del pacchetto è chiesto al servizio di manutenzione correttiva di diagnosticare la natura del malfunzionamento distinguendo se questo è all'interno del codice sorgente del pacchetto o all'interno del software parametrizzato/personalizzato:
 - nel primo caso il servizio è tenuto alla tempestiva apertura della segnalazione sul contratto di manutenzione del pacchetto ed alla successiva verifica dell'esito dell'intervento effettuato; le risorse deputate al servizio dovranno dimostrare un'approfondita conoscenza del pacchetto tale da azzerare i rischi



di apertura di segnalazioni di malfunzionamento errate ovvero segnalazioni che si risolvono con parametrizzazione del pacchetto;

- nel secondo caso vale quanto già indicato per le malfunzioni sul software ad hoc;
- b) validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi da/verso il pacchetto;
- c) verifica ed aggiornamento della eventuale documentazione del pacchetto consegnata a fronte della correttiva.

2.5 Servizio Supporto Specialistico (SSP)

Il Servizio di Supporto Specialistico comprende un insieme integrato di attività che garantisce supporto per tutte le necessità afferenti alle esigenze specifiche dell'Amministrazione come ad esempio gli studi su specifici argomenti, analisi e ricerche, realizzazione quadri di sintesi; può, inoltre, comprendere la consulenza ad alto livello sull'uso del sistema.

Il servizio di Supporto Specialistico è svolto da risorse specialistiche del Fornitore ed è suddiviso in "Obiettivi". Comprende principalmente le seguenti attività:

Know-How specialistico e sistemistico

- problem solving di alto livello su tematiche funzionali/amministrative;
- consulenza specialistica di tematica finalizzata al rispetto degli iter amministrativi;
- assistenza operativa diretta presso l'utente per la soluzione di problematiche di alto livello;
- supporto al servizio di Gestione Applicativa per le problematiche di alto livello;
- trasferimento del know-how alla Committente, o a terzi individuati dalla Committente, sulle tematiche amministrative, funzionali e tecniche oggetto della fornitura;
- supporto sistemistico e supporto specialistico per l'utilizzo di prodotti software;
- supporto di alto livello per attività di change management;
- supporto specialistico per la predisposizione di relazioni tecniche e per studi di fattibilità, redazione di documenti di architettura, individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc.

Attività di analisi

- supporto tematico per la 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;
- analisi dei processi;



- esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
- sviluppo di prototipi, di tipo “usa e getta”, per esigenze non direttamente collegabili ai servizi realizzativi.

Redazione documentazione

- creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi di sviluppo od in generale ai servizi realizzativi;
- redazione di presentazioni;
- divulgazione delle informazioni, attraverso la predisposizione di pubblicazioni, di brochure, di bozzetti grafici, template;
- consulenza specialistica di tematica su materie amministrativo-contabili;
- supporto per le fasi di produzione dei report, di interpretazione e analisi dei risultati, di presentazione e discussione degli stessi;
- predisposizione e distribuzione del materiale (anche di tipo multimediale) che si renderà necessario per la diffusione dei sistemi e delle metodologie sottese.

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 lo sviluppo, la manutenzione e la gestione dei sistemi informativi dell'Amministrazione.

2.6 Servizio di Sviluppo e Mev su soluzioni commerciali (SSC)

Il servizio di Sviluppo e Mev su soluzioni commerciali ricomprende le attività per:

- lo sviluppo di software per parametrizzare, personalizzare, integrare soluzioni commerciali (piattaforme di mercato specifiche, packages, moduli e componenti);
- la Manutenzione evolutiva di software sviluppato su software commerciale;
- lo sviluppo di soluzioni software tramite riuso di applicazioni di altre Amministrazioni, comprendente le attività di analisi dei gap e di copertura di nuove funzionalità richieste dall'Amministrazione.

Per parametrizzazione si intende l'utilizzo di tabelle standard, accessibili tramite menu decodificati, in cui è possibile definire il funzionamento del programma senza necessità di sviluppo e conoscenza di codice o linguaggi informatici.

Le soluzioni commerciali normalmente raggiungono una buona copertura funzionale, come richiesto dalla Committente senza interventi di sviluppo.

Con la personalizzazione, cioè con lo sviluppo di funzionalità non originariamente offerte dalla soluzione, come per esempio nuovi rapporti di stampa, nuove funzioni, o altro, si vanno a coprire ulteriori aree funzionali richieste dalla Committente.



Per personalizzazione si intende quindi attività di sviluppo, tramite l'utilizzo di linguaggi di III e IV generazione, metodi Object Oriented, sviluppi WEB Based, ecc.

2.7 Attività di inizio fornitura

PIANIFICAZIONE INIZIALE

Il Fornitore dovrà consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nel presente capitolato, i seguenti piani:

- Piano della Qualità Generale;
- Piano di Subentro;
- Piano di Lavoro Generale.

PRESA IN CARICO E ACQUISIZIONE KNOW-HOW

Il Fornitore deve garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di stipula.

Per assicurare l'efficacia dei servizi fin dalla suddetta data, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché sui metodi, sugli strumenti e sugli standard che nel corso della fornitura saranno utilizzati. A tal fine il Fornitore potrà prevedere la partecipazione ad uno specifico addestramento erogato dalla Committente o da terzi dalla Committente indicati secondo i tempi contrattualmente previsti; tale attività dovrà essere prevista anche qualora la Committente ne faccia richiesta. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal Fornitore uscente. Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema a inizio fornitura per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software e della base dati.

Si precisa che nel servizio di Gestione Applicativa dovranno essere impiegate le medesime risorse impiegate nel corso di tale attività.

CONSEGNA CV

Il Fornitore è tenuto a consegnare, nei tempi e nei modi previsti dal Contratto, i curricula vitae di tutti i referenti e delle risorse che intende utilizzare per la fornitura dei servizi a carattere continuativo.

La Committente si riserva di verificare in qualsiasi momento la rispondenza dei curricula vitae delle risorse impiegate rispetto a quelli richiesti/offerti, anche sui servizi a carattere progettuale. Eventuali inadempimenti comporteranno l'applicazione delle sanzioni indicate nella documentazione contrattuale.



ALIMENTAZIONE REPOSITORY DEL CONFIGURATION

Il Fornitore, per le applicazioni nelle quali il prodotto di configuration utilizzato dalla Committente (C.M.A.) non sia stato ancora adottato, dovrà garantire, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, la prima alimentazione del repository per tutte le componenti software costituenti il sistema, compreso lo script atto alla compilazione dei moduli.

Nell'Appendice "Contesto applicativo e infrastrutturale" nelle tabelle "caratteristiche applicazione" sono indicate le applicazioni per cui non è stato adottato un prodotto di configuration e che pertanto necessitano di tale attività.

2.8 Attività di fine fornitura

TRASFERIMENTO DI KNOW-HOW

Il Fornitore è tenuto, su richiesta della Committente, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura alla Committente, Amministrazione o terzi indicati dalla Committente.

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

Nel caso in cui la Committente decidesse di usufruire dell'attività di trasferimento di know-how, aprirà tanti obiettivi di supporto specialistico per quante sono le aree applicative interessate, tali obiettivi saranno corredati da altrettanti piani di qualità di obiettivo oppure faranno riferimento ad un unico piano di qualità ad hoc; ai fini della misurazione della metrica "Soddisfazione della committente trasferimento del know-how" il fornitore è tenuto a predisporre dei questionari, approvati dalla committente, atti a misurare l'efficacia dell'attività svolta. All'attivazione verranno concordate le risorse professionali impegnate nell'attività che potranno appartenere anche a diversi servizi.

Inoltre il Fornitore, su richiesta della Committente, dovrà essere affiancato dal personale indicato dalla Committente nell'operatività quotidiana relativa principalmente ai servizi di Manutenzione Correttiva e Gestione Applicativa; la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore. Si precisa che il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dalla Committente qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi.

Eventuale documentazione incompleta del sistema e/o mancata operatività di strumenti a supporto, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how. Pertanto l'aggiornamento della documentazione di obiettivo, di applicazione e di area previsti dai cicli e dal piano di qualità sia generale sia di obiettivo, essendo prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente



fornitura, dovrà essere effettuato dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per la Committente. I documenti aggiornati dovranno essere consegnati prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

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

2.9 Requisiti tecnici

COMPATIBILITÀ

Il software realizzato dovrà essere compatibile con il release/livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato. E' pertanto obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti della Committente, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti del Fornitore e quelli target (esercizio, collaudo, ecc.).

Ciò comporta la verifica da parte del Fornitore, in fase di Definizione dell'Obiettivo (o fase equivalente), della configurazione degli ambienti della Committente, degli effettivi release e dell'eventuale piano di evoluzione degli ambienti.

Si rappresenta che i prodotti software, citati nel presente capitolato e sue appendici, nel corso della fornitura potranno subire variazioni di release/livello o potranno essere oggetto di sostituzione con altri prodotti.

RIUSO

Il riuso applicativo è un prerequisito per lo sviluppo e l'evoluzione del software.

Pertanto, nella fase di definizione e successivamente in analisi degli interventi di sviluppo software, il Fornitore deve verificare l'eventuale presenza di componenti già rilasciate che, opportunamente modificate e/o integrate, possano contribuire alla realizzazione delle funzionalità richieste.

CERTIFICAZIONE

Le applicazioni sviluppate nell'ambito della RGS devono essere certificabili sulla Postazione Multifunzionale, ossia un personal computer su piattaforma Windows la cui configurazione è controllata centralmente (Active Directory) per garantire sia l'aderenza agli standard e la compatibilità del codice alle piattaforme di riferimento dei sistemi applicativi che la non regressione di effetti negativi sulle altre applicazioni che condividono la stessa rete e lo stesso parco client.



La certificazione avverrà all'atto della predisposizione dell'ambiente di collaudo, e a tale scopo la Committente metterà a disposizione il Laboratorio di certificazione RGS e DAG per la verifica della compatibilità. Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di lavoro dell'obiettivo.

AGGIORNAMENTO BASELINE

In tutti i casi in cui i Servizi rilascino prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo misurata in Punti Funzione (PF), chiamata anche baseline del sistema, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline. . Tale requisito permane anche nei casi di attività remunerate in giorni persona quali affidamento del solo ciclo di realizzazione, piccoli interventi, ecc.

QUALITÀ DEL SOFTWARE

Ogni prodotto software realizzato/modificato deve essere esente da difetti e pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (vedi accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, ecc.) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Ne discende che eventuali anomalie riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate e/o non rispetto dei suddetti requisiti devono essere rimosse a totale carico del Fornitore, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, anche qualora siano generati da servizi remunerati a giorni persona. Pertanto, l'impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione di corredo.

Per tutto il software prodotto il Fornitore deve produrre/aggiornare la Documentazione prevista.

TEST FACTORY

Il Fornitore dovrà disporre di una propria test factory e, nell'ambito di essa, di un prodotto di test management e di test automation con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura. Il prodotto dovrà garantire la possibilità di integrarsi completamente con i prodotti di test adottati dalla Committente (Microfocus).

Con tali prodotti 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, automatizzare i test, fornire tutti i report per le necessarie verifiche e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

Il Fornitore dovrà garantire alla Committente, per ogni obiettivo, durante tutto il suo ciclo di vita, l'accesso (Web) alla strumentazione di test management per consentire la verifica in



tempo reale dello stato di avanzamento della progettazione e dell'esecuzione dei test e relativi risultati. 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 dalla Committente, ricreando il reale stato di avanzamento dei test. Lo stato di avanzamento deve essere fornito ad ogni richiesta della Committente e comunque alle scadenze delle fasi di progetto previste.

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 il prodotto presente presso la Committente. Nel caso in cui il Fornitore scelga altri prodotti di test, dovrà garantire la portabilità dei piani e degli script di test con i prodotti utilizzati dalla Committente. In ogni caso il Fornitore dovrà consegnare alla Committente tutti gli elementi necessari per la riesecuzione dei test, includendo la configurazione, predisposizione e ripristino della base dati di test.

ATTIVITA' DI TEST

Il fornitore è tenuto a delineare gli obiettivi generali delle attività di test, la strategia di test e l'organizzazione e a progettare ed eseguire tutti i test atti a garantire la copertura funzionale e non funzionale del software: test di sistema, di prestazione, di sicurezza ed altre tipologie di test che di volta in volta sarà necessario attivare per la verifica della rispondenza del prodotto software oggetto di realizzazione ai requisiti hardware, software, funzionali e non funzionali.

Particolare attenzione dovrà essere posta ai test relativi ai percorsi critici, la cui progettazione dovrà essere oggetto di condivisione preventiva con la Committente.

Si precisa che per i test legati ad aspetti prestazionali il prodotto utilizzato dalla Committente è HP Performance Center, anche in questo caso il Fornitore non è vincolato alla scelta dello stesso prodotto ma, nel caso in cui scelga prodotti diversi, dovrà garantire la portabilità dei piani e degli script di test con i prodotti adottati dalla Committente.

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo nell'ambiente di riferimento della Committente.

TEST AUTOMATIZZATI

All'attivazione dell'obiettivo la Committente, sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto, potrà richiedere che una parte dei test proceduralizzati siano anche automatizzati al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e per creare su ciascuna area applicativa un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio Manutenzione Correttiva).

In via indicativa si ritiene che potranno essere automatizzati non più del 15% dei casi di test.



Inoltre, all'attivazione di ogni obiettivo, il referente della Committente, fornirà indicazioni se deve essere prodotto un codice di test e collaudo.

Nei suddetti casi il codice di test (casi di test, script, set up dati di prova ecc.), dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e riusato nell'ambito delle attività di manutenzione e/o di certificazione.

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

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

ACCESSIBILITÀ

I prodotti realizzati devono essere conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005 e successive modifiche. In altre parole deve essere garantito il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati.

Oltre all'applicazione obbligatoria e imprescindibile del dettato tecnico della legge Stanca, per ottenere un'accessibilità di alto livello è necessario fare riferimento alle tecniche contenute nelle Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0) all'indirizzo <http://www.w3.org/WAI/intro/wcag.php>.

SUPPORTO SISTEMISTICO

L'obiettivo realizzativo comprende 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, 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 dalla Committente per concordare aspetti tecnici specifici o per supportare le scelte tecnologiche;
- l'assistenza, rivolta a personale della Committente/Amministrazione per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio.



Il Fornitore dovrà inoltre garantire appropriato supporto sistemistico alle strutture tecniche della Committente per quanto attiene le caratteristiche tecniche del software realizzato o in gestione.

PREDISPOSIZIONE E VERIFICA AMBIENTE DI COLLAUDO

Al termine delle attività di realizzazione, e comunque ricomprese nelle attività dell'obiettivo realizzativo, il Fornitore dovrà supportare le strutture tecniche della Committente nella predisposizione dell'ambiente di collaudo (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test ecc.) e all'eventuale predisposizione degli script per il testing proceduralizzato ed automatico. Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di lavoro dell'obiettivo.

Al termine della suddetta attività il Fornitore dovrà prevedere opportuni test, menzionati nel relativo piano, al fine di accertare che la predisposizione dell'ambiente abbia avuto esito positivo.

La fase di realizzazione (od equivalente) si intende chiusa solo quando le attività di predisposizione e verifica si sono concluse con esito positivo.

SUPPORTO AL COLLAUDO

Nel corso del collaudo da parte della Committente/Amministrazione, il Fornitore deve garantire, senza alcun onere aggiuntivo, il supporto alle attività di collaudo.

In particolare dovrà garantire:

- passaggio di conoscenza sulle funzionalità realizzate alla Committente, Amministrazione o a terzi indicati dalla Committente;
- training on the job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
- presenza on site, su chiamata, entro 1 giorno lavorativo delle figure professionali competenti;
- supporto all'esecuzione dei test;
- altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo, richieste dalla Committente per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio.

PASSAGGIO DI KNOW-HOW AD ALTRE AREE

Nel caso in cui l'obiettivo realizzativo abbia delle ripercussioni sul software di altre aree (conoscitivi, aree integrate, ecc) il Fornitore deve assicurare un appropriato passaggio di conoscenze ai referenti di tali aree. Tale attività deve essere formalizzata nel Piano di lavoro dell'obiettivo, in particolare dovranno essere almeno previste le seguenti attività:

- illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame;



- passaggio di conoscenza funzionale e tecnica per quanto attiene la parte di interesse di altre aree.

CONSEGNA IN GESTIONE

L'obiettivo realizzativo comprende la consegna in gestione del software realizzato al fine di assicurare un appropriato passaggio di consegne ai Servizi di Gestione; l'attività deve essere formalizzata nel Piano di lavoro dell'obiettivo, in particolare dovranno essere almeno previste le seguenti attività:

- illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame;
- passaggio di conoscenza funzionale e tecnica.

SUPPORTO PASSAGGIO IN ESERCIZIO

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto ai gruppi di gestione, alle strutture della Committente e ad altre strutture dedicate, finalizzato alla predisposizione dell'ambiente di esercizio. Si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo.

In particolare dovranno essere almeno previste le seguenti attività:

- ausilio nella predisposizione dell'ambiente di esercizio (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.);
- training on the job durante i primi giorni di avviamento in esercizio.

SUPPORTO AVVIO IN ESERCIZIO

L'obiettivo realizzativo comprende anche il supporto al servizio di Gestione Applicativa nelle attività di competenza di quest'ultimo, relativamente alle funzionalità modificate/realizzate dall'obiettivo. L'attività deve essere prevista nel corso della fase di avvio in esercizio.

CORRETTIVA SOFTWARE IN GARANZIA

Considerando che il software realizzato/modificato nel corso della fornitura è da considerare in garanzia per tutta la durata contrattuale, nell'ambito dei servizi realizzativi è compresa anche la correzione dei malfunzionamenti che si verificano sul software realizzato/modificato nel corso della presente fornitura.

Pertanto deve essere garantita, come parte integrante dei servizi di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, Manutenzione Adeguativa e Sviluppo e Mev su soluzioni commerciali la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione;



con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva secondo la tempistica:

- per i primi 48 mesi di erogazione dei servizi, per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente);
- per i dodici mesi successivi, per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente) nel corso dei dodici mesi precedenti.

Le suddette garanzie devono essere prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo la Committente restare estranea ai rapporti tra l'impresa e le ditte fornitrici.

Si precisa che le modalità di esecuzione nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva ed i relativi livelli di servizio, previsti dal Piano della Qualità generale, si applicano anche agli interventi sul software in garanzia (software realizzato/modificato nel corso della presente fornitura).

GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE

Nel caso di applicazioni che richiedano procedure di compilazione e/o deploy sui vari ambienti (ad esempio: sistemi su piattaforma .NET, sistemi con componenti Java, ecc.), il Fornitore dovrà produrre, per il software per cui non sono presenti, le procedure di compilazione e distribuzione in pieno rispetto con i prodotti ed i compilatori presenti sul sistema C.M.A.

Il dettaglio degli ambienti e le modalità di utilizzo del prodotto C.M.A. saranno comunicate ad inizio fornitura.

Al Fornitore è comunque richiesta la conoscenza dei prodotti di configuration management utilizzati dalla Committente/Amministrazione e specificatamente CMA, non escludendo l'utilizzo di ulteriori prodotti nel corso della durata contrattuale.

2.10 Requisiti Organizzativi

E' richiesto al Fornitore che le risorse impiegate nella fornitura abbiano elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale.

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

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.



Si precisa inoltre che i titoli e le certificazioni richiesti/offerti in fase di gara, dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le stesse certificazioni.

Si richiede che il Fornitore, nell'ambito dei diversi servizi, provveda alla verbalizzazione degli incontri con l'Amministrazione/Committente, al fine di condividere in tempi rapidi quanto deciso nel corso degli incontri.

Il Fornitore è tenuto ad impiegare, quali referenti nei confronti della Committente, le risorse indicate di seguito. Nel caso di inadeguatezza, impreparazione, incompetenza, inadempienza, il referente dovrà essere immediatamente sostituito e si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente.

Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio ferie, malattia, il Fornitore deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare il servizio richiesto dalla Committente.

I referenti dovranno riferire alla Committente su tutte le attività di propria competenza.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra tutte le risorse impiegate nella fornitura, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

RESPONSABILE UNICO DELLE ATTIVITA' CONTRATTUALI

Il Responsabile unico delle attività contrattuali dovrà riferire alla Committente su tutte le tematiche contrattuali inerenti la fornitura.

Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Capo Progetto.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali dovrà in particolare:

- predisporre ed aggiornare il piano della qualità generale, il piano di subentro e il Piano di lavoro Generale, in assenza di figure specifiche di maggiore e più puntuale preparazione tecnica specifica;
- verificare la correttezza e tempestività dell'utilizzo degli strumenti della Committente/Amministrazione nonché proposti dal Fornitore (es. BIG; Infap; portale DePF, ecc)



- garantire il rispetto del piano della qualità generale tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- fornire i risultati sugli indicatori di qualità ed indici di prestazione;
- riferire ed intervenire su problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi sul servizio di Gestione Applicativa e su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, a competenze di tematica;
- mantenere un costante colloquio con i diversi referenti di area.

REFERENTE DI AREA

Il Referente di area, uno per ogni area applicativa, avrà lo scopo di garantire sinergia, omogeneizzazione ed integrazione su tutte le attività inerenti l'area.

Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Capo Progetto.

Il Referente di area non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura e dovrà essere disponibile ad erogare, per tutta la durata del contratto, la propria attività a tempo pieno e, su richiesta della Committente, presso la sede in cui lavorano i responsabili della Committente dell'area di riferimento.

Il Referente di area dovrà essere reperibile telefonicamente e dovrà in particolare:

- garantire l'unitarietà e l'omogeneità delle singole erogazioni realizzando tutte le possibili sinergie;
- concordare le eventuali azioni da intraprendere per migliorare i processi e valutarne i risultati ottenuti;
- favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- fornire alla Committente la visione integrata su tutti i servizi forniti;
- pianificare e schedulare le risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestire le criticità e i rischi complessivi di progetto resolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- essere sempre allineato con la strategia, visione ed operato del Responsabile unico delle attività contrattuale;



- supportare il Responsabile unico delle attività contrattuale nel monitoraggio dei livelli di servizio contrattualmente richiesti e la qualità complessiva della fornitura;
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sui servizi in corso;
- coordinare l'aggiornamento dei documenti di progetto e garantirne, nei tempi previsti dai relativi piani di lavoro, la pubblicazione sul portale DePF;
- verificare la completezza ed il corretto avanzamento dei piani di lavoro pubblicati nel portale DePF;

Inoltre, per i servizi a carattere progettuale, dovrà :

- garantire che tutti gli obiettivi in corso siano realizzati in un'ottica di completa integrazione e di corretta sincronizzazione;
- interfacciare i Capi Progetto della Committente nella fase di recepimento dei requisiti utente e nelle fasi successive per la revisione dei requisiti;
- collaborare con i Capi Progetto della Committente nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- collaborare con i Capi Progetto di sviluppo per la pianificazione ottimale degli obiettivi;
- affiancare i Capi Progetto nel caso di presenza di progetti trasversali su più applicazioni che vedono coinvolti diversi Capi Progetto;
- stabilire e mantenere un costante colloquio con il coordinatore delle attività di Gestione Applicativa anche al fine di coordinare le attività di gestione sulla base delle attività progettuali;
- mantenere un costante colloquio con il responsabile unico delle attività contrattuali.

CAPO PROGETTO

Il Capo Progetto delle attività realizzative è colui che ha la responsabilità dell'obiettivo realizzativo e a tal fine deve essere espressamente dichiarato nel Piano di Lavoro di obiettivo.

Il Capo Progetto farà parte del gruppo di lavoro dell'obiettivo realizzativo.

Tale referente dovrà essere reperibile telefonicamente.

Il Capo Progetto dovrà riferire alla Committente (in funzione delle specifiche competenze) su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione, la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test nonché la verifica di compatibilità.

Il Capo Progetto dovrà mantenere un costante colloquio con il referente di area e dovrà aggiornarlo costantemente sullo stato avanzamento dell'obiettivo e su eventuali criticità nell'esecuzione dello stesso.



COORDINATORE DELLE ATTIVITÀ DI GESTIONE APPLICATIVA

Il Coordinatore delle attività di Gestione Applicativa, uno per ogni area applicativa, costituirà l'interfaccia di riferimento verso il referente della Committente, al fine di ottimizzare il servizio.

Per le aree applicative Bilancio (Lotto 1), Entrate (Lotto 1) e Unione Europea (Lotto 2) il Coordinatore delle attività di Gestione Applicativa non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro e dovrà erogare, per tutta la durata del contratto, la propria attività a tempo pieno, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, presso la sede in cui lavorano i responsabili della Committente dell'area di riferimento. Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Capo Progetto.

Per tutte le altre aree applicative il Coordinatore delle attività di Gestione Applicativa dovrà essere individuato tra le figure di analisti funzionali del gruppo di Gestione Applicativa.

Il Coordinatore dovrà essere reperibile telefonicamente e, in caso di assenza e ove possibile, dovrà darne congruo preavviso alla Committente e comunque dovrà comunicare la persona in sostituzione.

Il Coordinatore delle attività di Gestione Applicativa dovrà in particolare:

- garantire l'attuazione del Piano di lavoro relativo ai servizi a carattere continuativo;
- essere sempre allineato con il Responsabile di area al fine di garantire il tempestivo aggiornamento del suddetto piano;
- mantenere un costante colloquio con il responsabile della Committente 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;
- riferire proattivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team impiegati nella fornitura. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario e la presenza giornaliera di un team adeguato di risorse;
- monitorare costantemente la pianificazione al fine di gestire i periodi di picco o di particolare criticità;
- garantire l'organizzazione ed il 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, ecc.), procedurali ed organizzativi;
- recepire le richieste di estensione dell'orario di servizio ed organizzare il team dell'orario esteso con le modalità espresse nel paragrafo "orario di erogazione dei servizi";
- mantenere un costante colloquio con il team dell'orario esteso o con la/e risorsa/e in reperibilità;



- garantire le necessarie sinergie con i team di correzione del software in garanzia e/o di manutenzione correttiva per migliorare il processo di tempestiva soluzione dei malfunzionamenti aperti.

REFERENTE TECNOLOGICO

Il Referente tecnologico ha il compito di coordinare le scelte in merito alle architetture software dei prodotti e/o servizi oggetto della fornitura.

Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Specialista di tecnologia/prodotto. Il referente deve essere sempre disponibile su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 2 giorni lavorativi.

Il Referente tecnologico dovrà in particolare:

- collaborare con le strutture tecniche della Committente nella ricerca delle migliori soluzioni tecnico/architetturali per i prodotti in via di realizzazione e/o progettazione;
- interfacciare le strutture tecniche della Committente per la predisposizione, la configurazione ed il tuning degli ambienti di riferimento;
- supportare i Capi Progetto di sviluppo al fine di garantire la piena compatibilità ed integrazione dei prodotti in fase di sviluppo con le architetture tecniche disponibili per l'area, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità al Referente di area ed al Capo Progetto;
- pianificare il fabbisogno di risorse specialistiche nei progetti garantendone sempre l'elevata professionalità e la tempestiva disponibilità;
- fornire il supporto specialistico ai team di sviluppo per l'utilizzo ottimale degli ambienti e delle infrastrutture tecnologiche;
- assistere i gruppi di lavoro nella scelta e nell'utilizzo ottimale di strumenti/ tools di sviluppo e test;
- intervenire nelle fasi di definizione dell'architettura e di verifica dei requisiti tecnologici nei progetti innovativi.

REFERENTE DEI FUNCTION POINT

Il Referente dei Function Point deve disporre di comprovata esperienza e certificazione IFPUG 4.3 e successive versioni ed essere esperto in tutti gli ambienti applicativi richiesti dalla fornitura.

Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Analista Funzionale.



Il referente deve essere sempre disponibile su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 2 giorni lavorativi.

Il Referente dei Function Point dovrà in particolare:

- assicurare la correttezza ed accuratezza delle stime iniziali effettuate in fase di preventivo dai Capi Progetto, nonché l'affidabilità delle successive misurazioni in linea con quanto disciplinato dal presente capitolato e con riferimento alle regole di conteggio emanate dall'IFPUG e dagli standard della Committente;
- fungere da centro di competenza e di assicurazione della correttezza, completezza ed accuratezza di tutti i conteggi.

GESTORE DELLA CONFIGURAZIONE

Il Gestore della Configurazione, uno per ogni area applicativa, costituirà l'interfaccia di riferimento tra i vari servizi al fine di garantire l'ottimizzazione del versionamento e gestione della concorrenza del software nei vari ambienti.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Analista Programmatore.

Tale referente dovrà essere individuato tra le figure del gruppo di Gestione Applicativa.

Il Gestore della Configurazione dovrà effettuare le seguenti attività:

- verifica Software consegnato: in particolare, attraverso le funzionalità presenti a sistema, potrà verificare le modifiche sul software e le relative verifiche di qualità;
- gestire le attività concorrenti: a tal fine si potrà avvalere di apposite funzionalità presenti nel prodotto di configurazione che consentono di evidenziare la concorrenza di attività;
- convalidare la consegna del software: anche tale attività dovrà essere svolta attraverso apposite funzionalità del prodotto;
- caricare l'ambiente: sempre attraverso un'apposita funzionalità del sistema dovrà eseguire il caricamento dell'attività sull'ambiente corrente;
- effettuare il deploy: per il corretto svolgimento di tale operazione dovrà, mediante la presenza nel sistema del relativo script, spostare e/o compilare i sorgenti nel relativo ambiente.

CENTRO DI COMPETENZA

Si intende per centro di competenza una struttura operativa, un'unità organizzativa o uno specifico settore aziendale che fornisce consulenza, supporto, servizi, informazioni, dati, elaborazioni e contributi tecnici su tematiche relative ai servizi della presente fornitura e che sia a supporto dei gruppi di lavoro previsti dalla fornitura (a titolo esemplificativo e non esaustivo: open source, portali, prodotti, ecc.).



Obiettivo del centro di competenza è quello di arricchire i servizi della fornitura con consulenze specialistiche di alto livello.

Nel caso in cui il Fornitore abbia dichiarato in offerta di disporre di centri di competenza questi dovranno supportare i gruppi di lavoro dei servizi previsti dalla fornitura in tutti i casi in cui se ne ravveda la necessità oppure su richiesta della Committente.

Si precisa che l'utilizzo di tali centri di competenza non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

2.11 Requisiti di Qualità

Assicurazione della Qualità (PAQ) è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dal Fornitore per dare evidenza all'Amministrazione/Committente che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti.

Pertanto essa è parte integrante della fornitura di un prodotto o di un servizio, e non un mezzo finalizzato alla sola consegna ed accettazione della fornitura.

Le attività di Assicurazione della Qualità sono implementate attraverso verifiche, ispezioni e consuntivi, svolte principalmente sui prodotti delle principali attività atte a introdurre qualità nella fornitura, quali :

- la pianificazione della qualità (piano della qualità);
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e monitoraggio dei livelli di servizio (indicatori di qualità e di servizio).

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo sia applicando il Piano della Qualità.

Il Piano della Qualità dovrà essere approvato dalla Committente ed il Fornitore dovrà recepire le eventuali osservazioni. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

Poiché il possesso della certificazione ISO 9001 è un requisito di accesso alla gara, è richiesto al Fornitore di fare esplicito riferimento, nello svolgere i servizi previsti dal contratto, alla norma ISO 9001, per quanto riguarda i principi di assicurazione e gestione della qualità ed alle linee guida ISO 9000-3, per le parti applicabili.

Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme della serie ISO 9000.

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



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 della Committente 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.

Durante l'erogazione, tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici o per evento saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità alla Committente per tutta la durata contrattuale.

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire, su richiesta della Committente, la base dati di dettaglio in formato Microsoft Access o Excel, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità.

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

Nella seguente tabella si trovano gli obiettivi di qualità raggruppati per servizio.

Servizio	Area da valutare	Fattore di qualità (caratteristiche / sottocaratteristiche)
Servizi realizzativi	Consegna dei prodotti dell'obiettivo	Rispetto delle scadenze (Efficienza / Prestazioni temporali)
	Qualità dei prodotti e dei processi dell'obiettivo	Rispetto delle esigenze della Committente/Utente (efficacia / efficienza, usabilità)
	Affidabilità	Tasso di errori (Affidabilità / Maturità/ non recidività/non regressione)
	Manutenibilità del software	Rispetto dei canoni di qualità relativi alla scrittura del software, robustezza, maturità, sicurezza, manutenibilità, riusabilità

Servizio	Area da valutare	Fattore di qualità (caratteristiche / sottocaratteristiche)
----------	------------------	---



Manutenzione correttiva	Gestione degli interventi di manutenzione correttiva	Rispetto delle scadenze (efficienza / prestazioni temporali)
		Efficacia degli interventi (non recidività/non regressione)

Servizio	Area da valutare	Fattore di qualità (caratteristiche / sottocaratteristiche)
Gestione Applicativa	Gestione degli interventi di assistenza	Rispetto delle scadenze (efficienza / prestazioni temporali)
	Disponibilità del servizio di assistenza	Accessibilità del servizio (efficacia / efficienza)

Servizio	Area da valutare	Fattore di qualità (caratteristiche / sottocaratteristiche)
Gestione dei servizi della fornitura	Gestione della fornitura	Rispetto delle scadenze (efficienza / prestazioni temporali)
	Gestione risorse umane	Stabilità del personale (efficienza / utilizzo delle risorse)
		Rispetto delle scadenze (efficienza / prestazioni temporali)
		Adeguatezza del Personale (rispondenza ai requisiti tecnici e comportamentali richiesti)
	Qualità dei processi e dei prodotti trasversali	Rispetto degli adempimenti (efficacia / efficienza)
	Qualità percepita dalla Committente	Soddisfazione dell'utente

L'Appendice "Livelli di servizio" contiene il profilo di qualità minimo dei servizi della fornitura.



2.12 Orario di erogazione dei servizi

ORARIO DI SERVIZIO

Il servizio Gestione Applicativa deve essere garantito, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo il seguente orario:

8:00 - 18:00 senza Interruzione

- “senza interruzione” significa che il servizio, nell’orario indicato, non deve mai essere lasciato scoperto;
- ogni area applicativa potrà avere, una copertura temporale differente da concordare con il diretto referente della Committente, in ogni caso, il servizio dovrà essere attivo al più tardi alle ore 9.00 e, in caso di inizio posticipato, può essere esteso oltre le 18:00 per garantire le 10 ore previste (durata massima);
- in caso sia presente un team di lavoro, l’orario dovrà essere garantito secondo una distribuzione delle presenze da concordare con la Committente nel Piano di lavoro dei servizi continuativi;
- il servizio non dovrà essere erogato nei giorni di festività nazionale mentre dovrà essere garantito nei giorni festivi di carattere non nazionale in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

E’ responsabilità del Coordinatore delle attività di Gestione Applicativa proporre ed aggiornare la copertura del servizio in funzione dello specifico piano di lavoro (copertura in caso di picchi di lavoro, ferie, ecc.).

Il Coordinatore delle attività di Gestione Applicativa dovrà farsi carico della gestione del personale componente il gruppo di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare presenza delle risorse nell’orario di servizio. Nel caso sia necessaria una sostituzione temporanea, il responsabile (o il referente) dovrà concordare con la Committente le modalità più adeguate di sostituzione.

E’ pertanto necessario che il Fornitore organizzi e strutturi il servizio in modo da rispettare i livelli di servizio esplicitati in Appendice “Livelli di servizio” (ovvero come migliorati in offerta tecnica).

ESTENSIONE DELL’ORARIO DI SERVIZIO

Può essere necessario, in relazione a esigenze dell’Amministrazione/Committente, un prolungamento dell’orario di servizio di Gestione Applicativa o la disponibilità di servizio il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi. La disponibilità alla richiesta di estensione dell’orario di servizio suddetto è da considerare già remunerata nel corrispettivo globale della fornitura.

Il Fornitore produrrà un rendiconto periodico del servizio esteso e degli interventi on-site (di seguito trattati) prestati, quale parte integrante del piano di lavoro dei servizi continuativi. Il numero di ore verrà retribuito alla tariffa base oraria della figura professionale utilizzata.



Per quanto riguarda le estensioni dell'orario di servizio, il preavviso minimo sarà il seguente:

- nella stessa giornata lavorativa: 1 ora;
- disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 2 ore.

L'estensione dell'orario di servizio sarà richiesta dalla Committente via posta elettronica e, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale.

Il servizio di Manutenzione correttiva e la manutenzione correttiva del software in garanzia devono essere garantiti anche in orario esteso, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

La rilevazione e misurazione degli indicatori di qualità dovranno tenere conto dell'orario esteso.

REPERIBILITÀ ED INTERVENTI ON-SITE

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

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

La prestazione, consistente nella disponibilità agli interventi con le modalità definite nei punti precedenti, deve essere erogata da risorse che svolgono servizio di Gestione Applicativa.

Il fornitore, senza oneri aggiuntivi per la Committente/Amministrazione, deve sempre garantire la reperibilità del Coordinatore delle attività di Gestione Applicativa mediante un telefono di reperibilità. Per effettuare interventi in reperibilità il Coordinatore delle attività di Gestione Applicativa, in base al tipo di intervento, dovrà far intervenire (per telefono o on site) le risorse del servizio di Gestione Applicativa, ritenute idonee al fine della risoluzione della problematica. Laddove sia necessario l'intervento on site quest'ultimo deve essere garantito entro 1 ora dalla chiamata della Committente o diverso tempo concordato.

Nel caso in cui il coordinatore delle attività di Gestione Applicativa sia indisponibile, il Fornitore dovrà preventivamente comunicare alla Committente il numero di telefono ed i riferimenti del nuovo soggetto del gruppo di Gestione Applicativa che garantirà la reperibilità.

Nel caso in cui sia prevedibile e pianificabile l'esigenza di reperibilità, il Coordinatore delle attività di Gestione Applicativa deve pianificare tale attività nel Piano di lavoro dei servizi continuativi.

Di conseguenza la reperibilità potrà essere erogata ad evento o sulla base di una pianificazione concordata con la Committente.

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



Le ore di presenza effettivamente prestate come interventi on-site in reperibilità saranno remunerate alla tariffa oraria base stabilita a contratto per la relativa figura professionale, indipendentemente dal giorno (anche sabato, domenica o festivo) o dall'ora della prestazione.

Il Fornitore produrrà un rendiconto risorse del servizio prestato quale parte integrante del Piano di lavoro dei servizi continuativi.

In caso di specifici periodi di criticità e previa comunicazione della Committente il servizio di Manutenzione correttiva e la manutenzione correttiva del software in garanzia potrà essere attivato anche durante la reperibilità, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

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

2.13 Luogo di erogazione dei servizi

Il servizio di Gestione Applicativa dovrà essere svolto nella sede della Committente/Amministrazione.

Tutti gli altri servizi dovranno essere svolti principalmente nella sede del Fornitore. Per specifiche esigenze di area/obiettivo/servizio la Committente potrebbe chiedere di svolgere alcune attività nella sede della Committente/Amministrazione.

Resta inteso che tutte le attività che richiedono la presenza della Committente/Amministrazione od attività negli ambienti applicativi della Committente/Amministrazione saranno svolte presso le sedi della Committente/Amministrazione.

I posti di lavoro necessari al Fornitore presso le proprie sedi devono essere dotati, a suo carico, del necessario corredo hardware e software, sia di base che di sviluppo. Sarà cura del Fornitore predisporre gli ambienti di sviluppo e manutenzione compatibili con gli ambienti di collaudo ed esercizio.

Relativamente ad eventuali sviluppi e manutenzione basati su elaboratori della Committente, a inizio fornitura verrà concordato con il Fornitore il fabbisogno, in funzione della numerosità del gruppo di lavoro. Sarà poi cura del Fornitore organizzare le proprie modalità di lavoro in modo da sfruttare correttamente la potenza assegnata, utilizzando specifici strumenti, messi a disposizione dalla Committente, per monitorare il sistema.

L'utilizzo di eventuali prodotti software (diversi da quelli in uso) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di talune attività se concordati con la Committente, verranno resi disponibili dalla Committente stessa. Rimangono a carico del Fornitore tutte le attività connesse all'installazione di tali prodotti nei propri ambienti. Non sono compresi in questo contesto i prodotti software necessari alla realizzazione/test dei prodotti oggetto delle attività realizzative la cui disponibilità e installazione dovrà essere di competenza del Fornitore.

Una descrizione degli attuali sistemi è riportata in Appendice "Contesto applicativo e infrastrutturale".



I posti di lavoro presso le sedi della Committente e/o dell'Amministrazione, a prescindere dal servizio, possono essere attrezzati o non attrezzati, fermo restando che nel corso della fornitura tale situazione potrebbe mutare.

I posti di lavoro non attrezzati consistono di 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 tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro (secondo le indicazioni della Committente) dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli 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.

Nel caso in cui il Fornitore abbia offerto Pc Desktop/portatile con riduzione del consumo energetico (ETEC) e/o della compatibilità ambientale, per ogni PC deve consegnare alla Committente apposita documentazione attestante i requisiti dichiarati.

La Committente metterà a disposizione stazioni di lavoro da cui il Fornitore potrà accedere a Internet. La Committente renderà disponibile al Fornitore il servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle personali su server della Committente. Si precisa che tali modalità possono subire variazioni nel corso della Fornitura.

La Committente si riserva di ridurre in corso d'opera la disponibilità dei posti di lavoro attrezzati e non attrezzati presso le sedi della Committente e dell'Amministrazione, dandone comunicazione al Fornitore.

Le sedi di lavoro delle risorse sono site in Roma presso le sedi della Committente/Amministrazione. In via occasionale potranno essere richieste anche attività nella regione Lazio.

Per il lotto 2, il Fornitore dovrà dare anche la disponibilità ad effettuare riunioni presso i servizi della Commissione europea a Bruxelles. A riguardo si stima che nel corso della fornitura potranno essere previste circa 10 trasferte per un totale di circa 20 giorni persona.

Si precisa che le trasferte sono da considerarsi senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

2.14 Dimensionamento della fornitura

Di seguito si riporta, in forma tabellare, per ogni lotto e per ogni servizio, il dimensionamento stimato, da intendersi come massimale di Punti Funzione o GGPP previsti per l'intera fornitura. Si tratta di valori stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso e pianificate. In nessun caso questi valori potranno essere considerati un obbligo da parte della Committente.

LOTTO 1



DIMENSIONI DEI SERVIZI		
Servizio	Punti funzione	Giorni/Persona
Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc (ADD e CHG)	84.300	
Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc (DEL)	2.500	
Gestione Applicativa		19.112
Manutenzione Adeguativa		2.850
Manutenzione Correttiva	250.500	
Supporto Specialistico		3.340
Sviluppo e Mev su soluzioni commerciali		400

LOTTO 2

DIMENSIONI DEI SERVIZI		
Servizio	Punti funzione	Giorni/Persona
Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc (ADD e CHG)	71.590	
Gestione Applicativa		23.780
Manutenzione Adeguativa		3.330
Manutenzione Correttiva	426.400	
Supporto Specialistico		1.080
Sviluppo e Mev su soluzioni commerciali		800

LOTTO 3

Classificazione del documento: Consip Public

Capitolato relativo all'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Ragioneria Generale dello Stato ID 1251



DIMENSIONI DEI SERVIZI		
Servizio	Punti funzione	Giorni/Persona
Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc (ADD e CHG)	32.800	
Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc (DEL)	6.000	
Gestione Applicativa		25.640
Manutenzione Adeguativa		2.860
Manutenzione Correttiva	203.000	
Supporto Specialistico		1.920
Sviluppo e Mev su soluzioni commerciali		14.400

Si riportano alcune precisazioni sul dimensionamento di determinati servizi.

SERVIZIO SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC

Di seguito si rappresenta la percentuale stimata, sulla base delle previsioni di utilizzo durante l'intera fornitura, degli sviluppi relativi alla sola realizzazione del software, da intendersi un di cui del dimensionamento del servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc (ADD e CHG).

ATTIVITA' DI REALIZZAZIONE DEL SOFTWARE	
Lotto	Percentuale
Lotto 1	5%
Lotto 2	5%
Lotto 3	7%

SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA



Di seguito si riporta il massimale stimato, sulla base delle previsioni di utilizzo durante l'intera fornitura, degli interventi da effettuarsi in reperibilità ed estensione dell'orario di lavoro.

INTERVENTI IN REPERIBILITA' ED ESTENSIONE DELL'ORARIO COMPRESI NEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA	
Lotto	Giorni/Persona
Lotto 1	2.000
Lotto 2	500
Lotto 3	200

SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

Per il servizio di Manutenzione Correttiva, ai fini del calcolo del massimale contrattuale del servizio si riporta nella seguente tabella il numero massimo dei punti funzione, non in garanzia, che potranno essere affidati per anno (baseline).

Durante l'erogazione della fornitura, il numero dei Punti Funzioni affidati al servizio potrà subire variazioni, sia in aumento (per effetto del termine della garanzia del Fornitore uscente) sia in diminuzione, che daranno luogo al conseguente adeguamento del canone. Il Fornitore è tenuto a presentare periodicamente il Report aggiornamento baseline, con i contenuti descritti nell'Appendice "Cicli e Prodotti", nel quale deve essere data evidenza di tale variazione.

Si precisa che la colonna "I anno" è al netto del software che sarà in garanzia, nel primo anno contrattuale, da parte del Fornitore uscente.

Lotto	PUNTI FUNZIONE DA AFFIDARE			
	I anno	II anno	III anno	IV anno
Lotto 1	62.000	68.500	61.500	58.500
Lotto 2	99.100	109.100	109.100	109.100
Lotto 3	50.000	51.000	51.000	51.000



2.15 Composizione dei gruppi di lavoro

Di seguito si riporta, per ogni servizio, il mix medio da utilizzare/considerare calcolato sulla base dell'esperienza pregressa.

MIX MEDIO DEI GRUPPI DI LAVORO						
	SSW	GSW	MAD	MAC	SSP	SSC
METRICA	FP	GGPP	GGPP	FP	GGPP	GGPP
Capo Progetto	5%		2%			5%
Analista Funzionale	35%	60%	32%		30%	5%
Analista Programmatore	30%	40%	47%			
Specialista di Tecnologia/Prodotto	5%		10%		40%	65%
Specialista di Tematica	10%				25%	5%
Specialista di Tematica Senior					5%	
Programmatore	15%		9%			
Consulente di Pacchetto						20%

I mix riportati nella tabella precedente sono quelli ritenuti ottimali dalla Committente, tuttavia il fornitore può variane la composizione sia pur in misura contenuta e coerente con le percentuali di impiego generalmente utilizzate per risorse di servizi analoghi, per modulare i gruppi di lavoro secondo la propria usuale organizzazione lavorativa, garantendo comunque la qualità del servizio prestato. Eventuali scostamenti dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal referente della Committente.

Per gli obiettivi misurati in Punti Funzione:

- la produttività, calcolata come valore medio su tutti i servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva, è pari a 1,71 Function point/giorno persona.
- il mix degli sviluppi relativi alla sola realizzazione del software è stimato all'incirca in:
 - 2% di Capo Progetto
 - 30% di Analista Programmatore
 - 68% di Programmatore.



2.16 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

Nell'esecuzione il Fornitore è tenuto ad utilizzare, alimentare e aggiornare i dati dei seguenti strumenti di supporto ai processi/attività della fornitura:

- il sistema di Configuration Management Applicativo (C.M.A) o altro per archiviare e storicizzare i sorgenti degli oggetti software su piattaforma dipartimentale/distribuita;
- Base Informativa di Gestione (BIG), sistema per la gestione di tutte le attività sia realizzative, sia manutentive che di gestione;
- Il sistema per l'inventario funzionale applicativo (INFAP), che gestisce il censimento volumetrico in Punti Funzione delle applicazioni dell'Amministrazione;
- Il portale per la gestione dei documenti di fase e prodotti (Portale DePF).

Si precisa che nel corso della fornitura la Committente può introdurre nuovi strumenti oppure sostituire quelli già presenti.

Inoltre il Fornitore dovrà mettere a disposizione/utilizzare tutti gli strumenti dichiarati in offerta tecnica.



3. MODALITÀ DI ESECUZIONE

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dalla Committente; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Durante la fornitura la Committente si riserva di modificare le modalità di esecuzione di seguito descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone preavviso al Fornitore.

Di seguito si riporta, per ogni servizio, una tabella che riepiloga la modalità di esecuzione del singolo servizio e la relativa regolamentazione del corrispettivo, la metrica utilizzata e se il servizio, normalmente, produce una variazione o meno della baseline.

Servizi	Modalità	Regolamentazione contrattuale	Misurazione	Variazione baseline
SSW	Progettuale	A corpo	PF	Si
MAD	Progettuale	A corpo	GGPP	Si
MAC	Continuativa	A canone	FP	No
GSW	Continuativa	A consumo	GGPP	No
SSP	Progettuale	A corpo	GGPP	No
SSC	Progettuale	A corpo	GGPP	Si

3.1 Modalità Progettuale

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale saranno scomposti in Obiettivi a cui sarà attribuita, una dimensione ed un tempo di esecuzione. Gli Obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo (cfr Appendice “Cicli e Prodotti”). Le fasi sono delimitate da eventi o milestone imprescindibili, così come indicati nella tabella seguente:

Milestone	Attore	Descrizione
-----------	--------	-------------



	Richiesta stima	Committente	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi dell'obiettivo
Durata	Stima	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'obiettivo
	Attivazione	Committente	Individuazione del ciclo di vita ed avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo
	Consegna	Fornitore	Rilascio dei prodotti previsti dal piano di lavoro, sia intermedi (di fase) che finali
		Committente	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
	Approvazione e Verifica di conformità	Committente	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di approvazione.
	Accettazione e Verifica di conformità	Committente	Validazione dei prodotti, previo collaudo e verifica del software in esercizio. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di accettazione.
	Valutazione difettosità all'avvio e Verifica di conformità	Committente	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. Certificazione della corretta esecuzione del servizio.

Il termine “durata” dell'obiettivo è usato nel presente documento come sinonimo dell'intervallo di tempo decorrente tra le milestone Stima e l'ultima frase prevista dai cicli.

A seconda dei cicli di vita e della particolarità degli obiettivi, alcune milestone potrebbero non essere presenti.

STIMA E ATTIVAZIONE OBIETTIVI

La Committente richiede la stima di un Obiettivo comunicando al Fornitore l'impegno massimo da impiegare per effettuare la fase di definizione (impegno espresso in ggpp). Nel caso in cui 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 comprensione dell'Obiettivo, quali ad esempio:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- data limite richiesta per il completamento della fase di Definizione (ove applicabile);
- 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.).

Al termine della fase di Definizione (o equivalente) ed esaminati i prodotti consegnati, la Committente potrà autorizzare il Fornitore alla prosecuzione dell'Obiettivo, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguiranno, in caso contrario sarà riconosciuto al Fornitore l'impegno comunicato all'atto della richiesta di stima.

Il Fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre il termine stabilito dalla Committente.

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.

A richiesta della Committente, il dimensionamento degli Obiettivi potrà essere effettuato in Giorni Persona, a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base del mix medio previsto per il servizio. Inoltre, sempre su richiesta della Committente, il suddetto mix può variare in base alle specifiche caratteristiche dell'obiettivo.

OBIETTIVI MISURATI IN PUNTI FUNZIONE

Nella seguente tabella si riportano i momenti in cui deve essere effettuata una misura, stimata o effettiva, degli obiettivi e gli scostamenti massimi consentiti tra le diverse fasi.

Per ogni misurazione viene indicata la fase del ciclo completo in cui essa deve avvenire, precisando che laddove venga utilizzato un ciclo di vita diverso dovrà essere utilizzata la fase equivalente.

Misura	Fase	Scostamento massimo
Stima Iniziale	Definizione (o equivalente)	N/A
Conteggio di Revisione	Analisi (o equivalente)	15%



Conteggio Consuntivo	Realizzazione (o equivalente)	0%
----------------------	-------------------------------	----

Per i cicli di vita per cui non è previsto il Conteggio di Revisione, lo scostamento massimo del Conteggio Consuntivo potrà essere del 15% rispetto alla stima iniziale.

Il dimensionamento dell'obiettivo, a requisiti invariati, può subire delle variazioni al termine della fase di analisi (o equivalente). Tali variazioni, opportunamente giustificate dal Fornitore e approvate dalla Committente, ai fini della fatturazione, devono essere contenute nello scostamento massimo consentito di cui alla tabella precedente.

In ogni caso, lo scostamento del conteggio rispetto alla stima iniziale deve essere tenuto sotto controllo dal Fornitore e comunicato alla Committente con la massima tempestività e comunque in tempo utile per intervenire sugli scostamenti.

Si precisa che al termine della fase di Realizzazione o equivalente, dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'Obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline.

Resta inteso che nel caso in cui i conteggi successivi risultino inferiori alla misurazione precedente, tale dimensione aggiornata sostituisce ai fini della fatturazione la misurazione precedente. Dunque, in nessun caso potranno essere addebitati alla Committente/Amministrazione oneri per Punti Funzione non realizzati anche se le stime precedenti erano state accettate dalla Committente.

Il dimensionamento in Punti Funzione degli Obiettivi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio IFPUG 4.3 e successive versioni e nel rispetto degli standard integrativi della Committente.

OBIETTIVI MISURATI IN GIORNI PERSONA A CORPO

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in Giorni Persona dovrà avvenire in fase di Definizione o fase equivalente. 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 imprevedibili di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte della Committente.

CANCELLAZIONE OBIETTIVI

Nel caso di abbandono dell'obiettivo per cause imputabili al Fornitore, quest'ultimo è tenuto restituire gli anticipi erogati prima della verifica di conformità, come meglio specificato nel contratto.

Nel caso di cancellazione di un obiettivo da parte della Committente il fornitore procederà a quantificare l'effort della fase in corso. Nel caso in cui tale effort sia approvato dalla Committente, ai fini della fatturazione della fase sarà riconosciuto solo l'effort dichiarato.



CAMBIAMENTO DEI REQUISITI

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un progetto di sviluppo o 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.

Premesso che nel corso della fase di definizione e di analisi il cambiamento (aggiunta, modifica, cancellazione) dei requisiti è considerato fisiologico, a partire dalla fase di disegno (o equivalente) si possono distinguere due casi:

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità saranno contate in FP le funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica/cancellazione dei requisiti, il Fornitore procederà ad una quantificazione dell'effort necessario per effettuare le modifiche/cancellazioni richieste. Nel caso in cui tale effort sia approvato dalla Committente, ai fini della fatturazione il corrispettivo per il progetto sarà ricalcolato considerando il nuovo dimensionamento.

3.2 Modalità Continuativa

I servizi da erogare in modalità continuativa sono:

- Gestione Applicativa
- Manutenzione Correttiva

L'attivazione è prevista a partire dalla data di avvio delle attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, salva ed impregiudicata la facoltà della Committente di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio.

Di seguito si riportano alcune precisazioni relativamente ai servizi erogati in modalità continuativa.

GESTIONE APPLICATIVA

Nell'ambito del servizio di Gestione Applicativa 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 con congruo preavviso e concordate con la Committente.

Le attività estemporanee, che posseggono carattere di urgenza, verranno comunicate dalla Committente secondo la modalità più idonea (fax, e-mail, telefono) e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 2 giorni lavorativi dalla richiesta.



MANUTENZIONE CORRETTIVA

Il servizio di Manutenzione Correttiva, anche se attivato su uno specifico evento, è erogato in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di intervento di manutenzione correttiva e dovrà essere registrata immediatamente sul sistema di registrazione interventi (BIG), con attribuzione della categoria di malfunzionamento.

La categoria dei malfunzionamenti, così come descritta nell'appendice "Livelli di servizio" è assegnata dalla Committente.

La discriminazione tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinata dalla Committente sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione (ad esempio contenuti della base dati), dai controlli effettuati durante l'attività amministrativa. 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 registrata su BIG decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nell'Appendice "Livelli di servizio".

Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sul sistema BIG fino alla soluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

Il Fornitore dovrà consegnare il software alla Committente solo dopo l'esito positivo di tutti i test, tale momento rappresenta la "fine attività", ovvero il momento in cui può essere chiuso l'intervento su BIG. La Committente si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, documentazione e base dati.

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, la Committente 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 tutti gli interventi effettuati.

3.3 Pianificazione e Consuntivazione

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate nei paragrafi seguenti si riferiscono a tutte le attività previste nella Fornitura.

PIANIFICAZIONE

Dovranno essere predisposti e mantenuti costantemente aggiornati i seguenti Piani di Lavoro contenenti attività, tempi e impegno dei diversi servizi:

- Il Piano di subentro (a inizio fornitura);



- Il Piano di lavoro Generale, contenente il Piano di lavoro dei servizi continuativi e il Piano delle attività periodiche;
- Il Piano di lavoro di Obiettivo (per i servizi a carattere progettuale);
- Il Piano di lavoro riepilogativo (per i servizi a carattere progettuale);
- Il Piano di trasferimento del know-how (quando richiesto).

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

A fronte di ripianificazioni autorizzate dalla Committente, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano di lavoro, da pubblicare sul Portale DePF.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro per inadempimenti da parte del Fornitore.

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

L'Impresa si impegna, pertanto, a tenere costantemente aggiornato il Piano di lavoro in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.

In qualunque momento la Committente può richiedere la consegna del Piano di Lavoro: questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati e quelli di stato avanzamento lavori, qualora previsti nel Piano di Lavoro.

Si precisa che il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano di subentro e del Piano di lavoro Generale anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

STATO AVANZAMENTO LAVORI

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato la sezione di stato di avanzamento prevista nei singoli Piani, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, descrivendo eventuali criticità/ritardi e le relative azioni di recupero.

CONSUNTIVAZIONE

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta periodicamente (per servizi a carattere continuativo e per le attività dichiarate in Offerta Tecnica - ove applicabile -) oppure ad evento (per i servizi a carattere progettuale) e su richiesta della Committente. A tal fine il Fornitore dovrà aggiornare i relativi piani di lavoro con le date e gli impegni effettivi (giorni persona, punti funzione, ecc.)



Il rendiconto risorse deve essere presentato sempre per i servizi a carattere continuativo e per gli obiettivi in giorni/persona.

3.4 Modalità di Consegna

Ogni comunicazione formale (consegna documentazione, ripianificazioni, ecc.) relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere:

- formalizzata in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.);
- pubblicata sul Portale DePF, accessibile presso la segreteria tramite la intranet della Committente oppure attraverso l'emulatore Citrix messo a disposizione dalla Committente;
- accompagnata da una lettera di consegna, sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile e indirizzata all'attenzione del referente della Committente (Direttore dell'Esecuzione, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.).

Si precisa che la presentazione della lettera di consegna in modalità diversa da quella dichiarata in offerta tecnica (firma digitale e/o con posta elettronica certificata) equivale a mancata consegna.

La comunicazione formale dovrà contenere tutti i riferimenti all'eventuale documentazione allegata (codice, descrizione, versione) e l'indicazione della cartella del Portale DePF in cui è stata pubblicata la comunicazione e gli eventuali documenti allegati.

In caso di indisponibilità del Portale DePF verranno concordate con la Committente le modalità di consegna. Terminata la causa dell'indisponibilità il Fornitore dovrà provvedere alla pubblicazione sul Portale DePF della comunicazione e dei relativi documenti.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti (vedi ad es. documento piano di test). Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

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.

Ai fini della consegna e degli indicatori di qualità vale la data di accettazione da parte della segreteria della Committente.

Nel caso in cui il Fornitore abbia dichiarato in offerta tecnica di avvalersi della posta elettronica certificata, farà fede la data e ora di ricezione della Posta Elettronica Certificata della Committente; nei casi di impossibilità di utilizzo della posta elettronica certificata della Committente, per cause non imputabili al Fornitore, farà fede la data di accettazione della comunicazione da parte della Committente.



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

OGGETTI 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.

La Committente 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 verranno concordate con la Committente 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.

La lista degli oggetti software sarà composta dall'elenco dei moduli sorgenti consegnati nei branch presenti nel sistema C.M.A. In caso di necessità, sia da parte della Committente che del Fornitore, tale lista potrà essere ottenuta mediante appositi report.

Il software di test ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc.) dovranno essere rilasciati negli ambienti per il collaudo e per la certificazione messi a disposizione dalla Committente secondo le modalità e la pianificazione definite nel piano di lavoro dell'obiettivo.

DOCUMENTAZIONE

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

La documentazione dovrà essere in formato nativo (.doc, .xls, .ppt, .mpp, ecc.), la Committente si riserva di adottare per tutti i prodotti documentali il formato standard ODF, anche in via sperimentale.

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

ASSENZA DI VIRUS

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. La Committente si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

3.5 Requisiti Temporal

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i vincoli temporali previsti per la consegna dei prodotti/documenti/organizzazione, evidenziando i giorni entro cui devono



essere consegnati i suddetti prodotti a partire da una determinata data (evento). Nelle note si riportano specificazioni della consegna/prodotto.

I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note
Piano della qualità generale	Stipula contratto	20 giorni	
Piano di subentro	Stipula contratto	0 giorni	
Piano di lavoro Generale	Stipula contratto	0 giorni	
	Fine di ogni mese	5 giorni	
Operatività test factory del Fornitore e relativi prodotti di test management e di test automation	Avvio delle attività	0 giorni	Si intende la test factory operativa. L'attività deve essere inserita nel Piano di subentro.
Installazione test proceduralizzati/auto matizzati	Avvio delle attività	30 giorni	Si intende l'acquisizione sul prodotto del Fornitore di tutti i test proceduralizzati elaborati precedentemente dalla Committente utilizzando Compuware L'attività deve essere inserita nel Piano di subentro.
Alimentazione del repository di configuration e consegna script di compilazione	Avvio delle attività	60 giorni	Nel rispetto di quanto indicato nel capitolo "attività di inizio fornitura" .
Rapporto Indicatori di qualità della fornitura	Fine di ogni trimestre	5 giorni	



Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note
Rapporto Indicatori di qualità dei servizi continuativi	Fine di ogni trimestre	5 giorni	
Report aggiornamento baseline	Fine di ogni trimestre	5 giorni	Il report deve essere presentato anche qualora la baseline, nel periodo di riferimento, non avesse subito alcuna modifica.
Verbale degli incontri	Riunione	2 giorni	Si intendono i verbali degli incontri fatti con l'Amministrazione/Committente nell'ambito dei servizi della fornitura.
Documento per annullamento rilievo	Ricezione della nota di rilievo	3 giorni	Il documento dovrà contenere elementi oggettivi e chiare argomentazioni.
Piano trasferimento know-how	Attivazione Committente	5 giorni	Il trasferimento del know-how deve essere erogato nell'arco dei due mesi solari sulla base del piano di trasferimento del know-how così come definito nell'appendice "cicli e prodotti".

Migliorie e evidenze periodiche relative alle soluzioni proposte in Offerta Tecnica			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note
Evidenza dell'applicazione della soluzione "INTERAZIONE DEI RUOLI"	Fine di ogni semestre	5 giorni	Se offerta. L'attività deve essere inserita nel Piano di lavoro Generale sia come pianificazione/consuntivazione sia come allegato per quanto attiene al deliverable offerto.



Migliorie e evidenze periodiche relative alle soluzioni proposte in Offerta Tecnica			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note
Evidenza dell'applicazione della soluzione "FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLE RISORSE"	Fine di ogni semestre	5 giorni	Se offerta. L'attività deve essere inserita nel Piano di lavoro Generale sia come pianificazione/consuntivazione sia come allegato per quanto attiene al deliverable offerto.
Evidenza dell'applicazione della soluzione "ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA"	Fine di ogni semestre	5 giorni	Se offerta. L'attività deve essere inserita nel Piano di lavoro Generale sia come pianificazione/consuntivazione sia come allegato per quanto attiene al deliverable offerto.
Evidenza dell'applicazione della soluzione "MONITORAGGIO FORNITURA"	Fine di ogni semestre	5 giorni	Se offerta. L'attività deve essere inserita nel Piano di lavoro Generale sia come pianificazione/consuntivazione sia come allegato per quanto attiene al deliverable offerto.
Evidenza dell'applicazione della miglioria "IMPATTO AMBIENTALE"	Introduzione /sostituzione di un nuovo PC	0 giorni	Se offerta. Il Fornitore dovrà presentare apposita dichiarazione ogni qualvolta venga introdotto/sostituito un PC appartenente ad una risorsa che presta la propria attività presso la Committente/Amministrazione.



Migliorie e evidenze periodiche relative alle soluzioni proposte in Offerta Tecnica			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note
Evidenza dell'applicazione della soluzione "CENTRI DI COMPETENZA"	Fine fase di definizione	0 giorni	Se offerta. Per ogni obiettivo di sviluppo con caratteristiche tali da necessitare del Centro di Competenza. L'organizzazione deve essere inserita nel Piano di qualità di Obiettivo cui, in corso dell'obiettivo, deve essere allegato il deliverable offerto.
Evidenza dell'attività relativa alla "PRESA IN CARICO DELLE FUNZIONALITA"	Fine fase di definizione	0 giorni	Se offerta. Per tutti gli obiettivi. L'attività deve essere inserita nel Piano di lavoro Obiettivo.
Evidenza dell'applicazione della soluzione "MANUTENIBILITA"	Fine fase di realizzazione (o equivalente)	0 giorni	Se offerta. Per tutti gli obiettivi deve essere presentata la metrica che attesti la manutenibilità del software.
Migliorie offerte	Stipula del contratto	30 giorni	Tutte le migliorie e strumenti presentati in offerta tecnica.

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di sviluppo adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono, ad eccezione, dei prodotti indicati nella seguente tabella, che dovranno essere consegnati secondo la seguente specifica. Il termine (prima) sta ad indicare che il prodotto deve essere consegnato prima dell'evento, secondo la tempistica indicata nella tabella.



Prodotti di fase			
Prodotto	Evento	Giorni	Note
Piano di lavoro di Obiettivo	Richiesta della Committente	5 giorni	Il piano di lavoro di obiettivo oltre che su richiesta della Committente dovrà essere consegnato secondo quanto previsto nei diversi cicli di vita.
Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo	Richiesta della Committente	5 giorni	Il rapporto oltre che su richiesta della Committente dovrà essere consegnato secondo quanto previsto nei diversi cicli di vita.
Manuale di gestione	Fine fase di realizzazione (o equivalente)	20 giorni (prima)	
Piano adeguamento ambienti (sezione di collaudo)	Fine fase di realizzazione (o equivalente)	8 giorni (prima)	
Piano adeguamento ambienti (sezione di esercizio)	Fine fase di collaudo (o equivalente)	8 giorni (prima)	
Rapporto indicatori di qualità di obiettivo (della fase di avvio in esercizio)	Messa in esercizio	3 mesi solari	Si precisa che qualora la messa in esercizio del software avvenga negli ultimi tre mesi di durata del contratto, la consegna deve avvenire entro la scadenza contrattuale

In caso di mancata approvazione o rilievi di qualunque deliverable/documento della fornitura, il Fornitore è tenuto a riconsegnarlo entro il tempo specificato dalla seguente tabella, a partire dalla data di comunicazione da parte della Committente. I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

Riconsegna prodotti		
Prodotto	Giorni	Note
Piano della qualità generale	5 giorni	
Piano di subentro	5 giorni	Il piano dovrà essere approvabile entro e non oltre la data di avvio delle attività.
Tutti gli altri documenti	5 giorni	



4. GOVERNO DELLA FORNITURA

4.1 Modalità di Approvazione dei Prodotti

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati formalmente. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

Il Fornitore dovrà aggiornare i documenti assoggettati a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica comporta l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

I prodotti della fornitura che sono soggetti ad approvazione formale sono: Piano della qualità generale, Piano di subentro, Piano di trasferimento di know-how e i prodotti di fase, così come specificato nell'Appendice "Cicli e Prodotti". I restanti piani e prodotti sono sottoposti a controllo da parte della Committente, che pertanto potrà non accettarli e richiedere di apportare le modifiche ritenute necessarie. Si precisa che le suddette modalità possono essere modificate nel corso della fornitura.

4.2 Verifiche di conformità

Ove previsto contrattualmente, il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale), procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica il Direttore di Esecuzione ne darà comunicazione formale al Fornitore.

Per il dettaglio del processo si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

4.3 Accettazione/approvazione prodotti della fornitura

Come dettagliatamente indicato nell'appendice "Cicli e prodotti" tutti i prodotti della fornitura saranno sottoposti ad Accettazione/Approvazione/Valutazione per verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti e alle specifiche richiesti.

Le anomalie, intese come malfunzionamenti, disallineamenti, non corrispondenza agli standard, dovranno essere tempestivamente risolte dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dalla Committente o dal Capitolato Tecnico e relative appendici. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.



Per i servizi gestiti in modalità progettuale nel caso si verificano situazioni “anomale” che, a giudizio della Committente, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dalla Committente per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, la Committente procederà alla sospensione della fase e lo slittamento del termine della fase stessa sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Committente.

In caso di 2 sospensioni sul medesimo obiettivo la Committente si riserva, la facoltà di dichiarare “non approvabile/accettabile” il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore. In tal senso verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il verbale/lettera di mancata accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità in cui l’addebito verrà contestato al Fornitore e gli acconti eventualmente versati dalla committente al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.

In caso in cui sia possibile procedere all’accettazione/approvazione/valutazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il verbale/lettera di accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

4.4 Collaudo tecnico funzionale degli obiettivi realizzativi

Il collaudo del sistema rilasciato da ciascun obiettivo realizzativo, sarà svolto dalla Committente/Amministrazione nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del Fornitore. Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

L’attività di collaudo verrà svolta negli ambienti (collaudo) della Committente e/o dell’Amministrazione, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati dalla Committente.

Qualora la Committente/Amministrazione riscontri che casi di test dichiarati positivi dal Fornitore falliscano durante il collaudo della Committente, il Fornitore dovrà motivare la situazione ed in ogni caso verrà applicata l’azione contrattuale indicata dell’Appendice “Livelli di Servizio”.

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare alla Committente il supporto.

La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell’intervento escludendo l’eventuale periodo di predisposizione dell’ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.

La fase di collaudo verrà pianificata dalla Committente in accordo con il Fornitore. Le anomalie, malfunzionamenti e difformità con la documentazione dovranno essere tempestivamente risolti dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività di collaudo, entro comunque i tempi definiti dall’Appendice “Livelli di servizio” e/o dalla



Committente. Eventuali ritardi nella risoluzione dei malfunzionamenti comporteranno l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

Nel caso in cui le anomalie, malfunzionamenti, difformità o i ritardi nella risoluzione degli stessi, a giudizio della Committente, siano tali da non consentire lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo, quest'ultimo verrà dichiarato sospeso e l'eventuale slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti sottoposti a collaudo dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Committente.

La ripresa del collaudo decorrerà dalla consegna della versione corretta dei prodotti: in nessun caso potrà essere ripianificata la fine della fase di collaudo e quindi eventuali ritardi rispetto alla pianificazione precedente sono imputabili al Fornitore e evidenziati nell'indicatore di qualità corrispondente.

In caso di 2 sospensioni del collaudo sul medesimo obiettivo la Committente si riserva, di dichiarare il collaudo terminato con esito negativo per inadempimento del Fornitore, compilando apposito verbale di chiusura collaudo. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità in cui l'addebito verrà contestato al Fornitore e gli acconti eventualmente versati dalla committente al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto

In caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto e sottoscritto dalla Committente la lettera di accettazione, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

4.5 Rilevazione Soddisfazione degli utenti

La Committente effettuerà una rilevazione sulla Soddisfazione degli utenti, con le modalità indicate nell'Appendice "Livelli di servizio", per i servizi di supporto specialistico e di Gestione Applicativa, anche sulla base della proposta effettuata dal Fornitore in offerta tecnica ed integrata con le determinazioni della Committente. Il Fornitore è tenuto a predisporre i questionari ed elaborare i dati raccolti, fornendo tutti gli elementi alla Committente per la verifica e condivisione. Si precisa che il campione e le modalità di rilevazione verranno concordate con la Committente.

4.6 Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'Appendice "Livelli di servizio", ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.



Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal Fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore, che della Committente, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi del Fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- perdita della quota variabile del corrispettivo legato al raggiungimento di un livello di qualità minimo;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

Segue un approfondimento degli istituti a tutela della qualità dell'erogazione della fornitura.

4.6.1 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualsunque inadempimento se non diversamente sanzionato.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali e/o a peggioramenti degli IP, secondo quanto previsto in Appendice "Livelli di Servizio" e determinato nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'esecuzione della Committente, dai responsabili di progetto e/o di servizio della Committente e/o da strutture della Committente preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro i termini indicati nel paragrafo "requisiti temporali".

4.6.2 Indici di prestazione



Nell'Appendice "Livelli di Servizio" sono descritti gli specifici indici di prestazione applicabili alla fornitura cui è legata una quota del corrispettivo maturato.

Gli indici di prestazione sono legati al raggiungimento delle soglie previste per uno o più indicatori di qualità come indicato nell'Appendice stessa.

Gli indici di prestazione prevedono quote sospese distinte e disgiunte, pertanto il raggiungimento del singolo indicatore collegato all'Indice di prestazione comporta l'erogazione della relativa quota sospesa, indipendentemente dagli altri indicatori.

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 degli indici di prestazione saranno adeguati a tale nuovo profilo.

Il raggiungimento degli Indici di prestazione sarà certificato attraverso apposita verifica di conformità.

4.6.3 Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dalla Committente/Amministrazione al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

4.7 Monitoraggio

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

Il Fornitore si impegna a fornire alla Committente 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).

La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla Committente.

Il Fornitore si impegna a inviare alla Committente la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica. Inoltre il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di



verifiche anche ispettive effettuate dalla Committente tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2003. In caso di mancato invio della documentazione nei termini e modi richiesti od in presenza di irregolarità, comporterà la penale prevista contrattualmente.

La Committente si riserva di effettuare controlli sulla qualità del software prodotto con appositi strumenti; 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 della Committente 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.

5. ACRONIMI E DEFINIZIONI

Committente: va intesa la Sogei S.p.A.

RGS: Ragioneria Generale dello Stato.

DAG: Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi.

DePF: Strumento interno per la consegna e l'archiviazione dei Documenti e Prodotti di Fase.

Infap: Strumento interno per la consegna e l'archiviazione dell'inventario Funzionale Applicativo.

CMA: Strumento interno per la gestione della configurazione e versioning del software applicativo.