

**ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 163/2006 E S.M.I., IN DUE LOTTI PER  
L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO ARCHITETTURALE, SPECIALISTICO,  
PARAMETRIZZAZIONE E MANUTENZIONE IN AMBIENTE DATA WAREHOUSE PER IL SISTEMA  
INFORMATIVO DELLA FISCALITA’**

**ID 1433**

## INDICE

1. PREMESSA E GLOSSARIO	5
2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	8
2.1 OGGETTO	8
2.2 DURATA	8
3. ATTIVITA' DI INIZIO FORNITURA	9
3.1 CONSEGNA ELENCO NOMINATIVI E SCHEDE TECNICHE	9
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	11
4.1 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO ARCHITETTURALE	11
4.2 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER LA PROGETTAZIONE, LO SVILUPPO E L'AVVIO IN ESERCIZIO	12
4.3 SERVIZIO DI PARAMETRIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE E MANUTENZIONE	12
4.4 MANUTENZIONE IN GARANZIA	13
4.5 DIMENSIONI DEI SERVIZI	14
5. REQUISITI DELLA FORNITURA	16
5.1 AMBIENTI SOGEI DI RIFERIMENTO	16
5.1.1 Ambiente Mainframe	16
5.1.2 Ambiente Server	16
5.1.3 Basi Informative	17
5.1.4 Ambiente SAS	17
5.1.4.1 AMBIENTI SERVER/CLIENT	17
5.1.4.2 AMBIENTI MAINFRAME	19
5.1.5 Ambiente ETL	19

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

5.1.6	Ambiente Business Object	20
5.2	REQUISITI ORGANIZZATIVI	20
5.2.1	Responsabile del contratto	21
5.2.2	Responsabile dell'affidamento	22
5.3	FIGURE PROFESSIONALI E COMPOSIZIONE GRUPPO DI LAVORO	23
5.3.1	Figura di "BUSINESS INTELLIGENCE EXPERT BUSINESS OBJECTS (FIG. A)"	24
5.3.2	Figura di "SPECIALISTA DI PRODOTTO SENIOR (FIG.B, FIG. D, FIG F)"	24
5.3.3	Figura di "SPECIALISTA DI PRODOTTO JUNIOR (FIG.C, FIG. E, FIG. G)"	26
5.3.4	Composizione dei gruppi di lavoro per affidamenti a corpo	27
5.4	ASSICURAZIONE DI QUALITA'	28
5.5	ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	28
5.6	LUOGHI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	29
5.7	STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITA'	30
6.	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	31
6.1	MODALITA' DI AFFIDAMENTO DEI SERVIZI	32
6.1.1	Supporto specialistico architettuale e per la progettazione, lo sviluppo e l'avvio in esercizio	34
6.1.2	Parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione	35
6.1.2.1	Manutenzione del software	36
6.2	MODIFICHE E SOSPENSIONE IN CORSO D'OPERA	36
6.3	MODALITA' DI COMUNICAZIONE	37
6.4	MODALITA' DI COLLEGAMENTO TELEMATICO	37
6.5	PROCESSO PRODUTTIVO E STANDARD DI PRODUZIONE	38

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

7. GOVERNO DELLA FORNITURA	40
7.1 PIANIFICAZIONE	40
7.2 MODALITÀ DI CONSEGNA	40
7.3 ACCETTAZIONE/APPROVAZIONE PRODOTTI DELLA FORNITURA	41
7.4 VERIFICHE DI CONFORMITA'	42
7.4.1 Verifiche per servizi di supporto specialistico architettuale e per la progettazione, lo sviluppo e l'avvio in esercizio	42
7.4.2 Verifiche/Collauda per il Servizio di parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione	42
7.5 CONSUNTIVAZIONE	44
7.5.1 Supporto specialistico architettuale e per la progettazione, sviluppo e avvio in esercizio	45
7.5.2 Servizi Di Parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione	46
8. AZIONI CONTRATTUALI	47
8.1 RILIEVI	47
8.2 PENALI	48
8.3 MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ	48
9. MODELLO DI SCHEDA TECNICA	49
10. NOTA PER ATTIVAZIONE COLLEGAMENTO TELEMATICO	56

## 1. PREMESSA E GLOSSARIO

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti e le specifiche tecniche relative all'esecuzione dei servizi in oggetto.

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

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

- **Appendice 1** - Livelli di servizio: contenente i requisiti minimi di qualità richiesti per la presente fornitura;

Di seguito un glossario dei termini più significativi presenti nel capitolato.

<b>Accreditamento</b>	Accreditamento di personale che opera sul contratto; avviene con la consegna dell'elenco nominativo del personale con il Codice Fiscale ed i documenti attestanti il tipo di contratto di lavoro.
<b>Amministrazione</b>	Il complesso delle Strutture Organizzative del Ministero dell'Economia e delle Finanze interessate dal servizio, ed in particolare il Dipartimento Finanze, le Agenzie delle Entrate, delle Dogane del Territorio e del Demanio, nonché l'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato, la Scuola Superiore di Economia e Finanza ed Equitalia
<b>Business Intelligence</b>	Indica, in senso lato, l'ambito tecnologico in cui si inquadrano le applicazioni di fruizione dei contenuti informativi presenti su basi dati specializzate.
<b>Capitolato/ Capitolato tecnico</b>	Il presente documento che indica l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovrà essere conforme il servizio
<b>Contratto</b>	L'atto, conforme allo schema di contratto, che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società per l'esecuzione del servizio
<b>Data warehousing</b>	indica, in senso lato, l'ambito tecnologico in cui si inquadrano sia le applicazioni di costituzione di basi dati specializzate (propriamente attività di Data Warehouse), sia quelle di fruizione dei contenuti informativi
<b>DPR</b>	Dichiarazione delle Prestazioni Rese, documento che riepiloga mensilmente la quantità di GG/PP erogati per figura professionale/addetto.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

<b>ETL/ELT</b>	Extract, Transform, Load è il processo di estrazione, trasformazione e caricamento dei dati in un sistema di sintesi (data warehouse, data mart...); ELT quando la “trasformazione” è affidata al Data Base dopo il caricamento.
<b>GG/PP</b>	Giorni Persona, è l’unità di misura utilizzata per indicare l’effort erogato o pianificato per svolgere un servizio o un progetto; il numero delle ore lavorabili giornaliere è posto convenzionalmente pari a 8.
<b>Ordine di lavoro</b>	Documento in cui sono riportati il numero di <b>GG/PP</b> per le attività di supporto, personalizzazione, parametrizzazione e manutenzione, il periodo di riferimento, nonché altre informazioni utili al servizio; il relativo codice di riferimento viene riportato sui verbali di affidamento, ovvero nelle specifiche di intervento nel caso di manutenzione
<b>Parametrizzazione/ Personalizzazione</b>	Servizi finalizzati alla modifica/integrazione di applicazioni realizzate negli ambienti tecnologici previsti dal capitolato compresa l’interfaccia utente, la realizzazione di utilities, componenti e di tutti gli oggetti di base e la realizzazione di report e analisi per gli utenti finali
<b>Piano di qualità</b>	Documento che riporta i fattori di qualità del software, le attività e i controlli da eseguire affinché il prodotto software soddisfi i requisiti di qualità in rapporto alle sue caratteristiche e specificità
<b>Piano di test</b>	insieme dei casi di test da effettuare sull’applicazione per garantirne la correttezza
<b>Rilievo</b>	azione di avvertimento da parte di SOGEI conseguente al non rispetto degli impegni assunti da parte della Società
<b>Servizio/i</b>	Prestazione/i dovute in esecuzione del contratto
<b>Sistema informativo</b>	Il sistema informativo della fiscalità, le cui strutture centrali e periferiche hanno sede in Roma, dove dovranno essere consegnati i prodotti realizzati o sottoposti a manutenzione
<b>Società</b>	La Società (o raggruppamento) aggiudicataria del servizio
<b>SOGEI</b>	SOGEI, Società Generale d’Informatica S.p.a.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l’affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

<b>Unità Organizzativa</b>	Struttura organizzativa nell'ambito dell'organigramma SOGEI
<b>Verbale di Affidamento</b>	Comunicazione con cui la SOGEI affiderà alla Società il servizio richiesto
<b>Verbale di verifica di conformità/ collaudo</b>	Documento riepilogativo della fase di verifica di conformità/collaudo
<b>Verbale di Consegna</b>	Documento che formalizza la consegna finale a SOGEI dei prodotti realizzati dalla Società, a fronte di uno specifico affidamento

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

## **2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

### **2.1 OGGETTO**

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

- a) Supporto specialistico architetturale;
- b) Supporto specialistico per la progettazione, lo sviluppo e l'avvio in esercizio;
- c) Parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione.

su sistemi/aree funzionali di SOGEI S.p.A.

Gli ambienti/prodotti di produzione, meglio descritti più avanti, sono riassunti di seguito:

- Power Center della società Informatica Corporation;
- IBM Infosphere Data Stage;
- SAS della società SAS Institute;
- Business Objects della società SAP AG.

Le modalità di svolgimento, l'entità dell'impegno previsto nel periodo contrattuale, la descrizione e le caratteristiche del servizio, nonché le modalità di affidamento sono riportate nei capitoli successivi.

Il servizio comprende, inoltre, la consegna dei prodotti realizzati e della relativa documentazione, nonché la manutenzione in garanzia dei prodotti software realizzati per 365 (trecentosessantacinque) giorni dalla verifica di conformità positiva con le modalità specificate successivamente.

E' inoltre compreso nel servizio il trasferimento del know-how, relativamente a quanto realizzato, a SOGEI e/o alla Società eventualmente subentrante nell'esecuzione del servizio stesso, anche tramite attività di affiancamento.

### **2.2 DURATA**

La fornitura si articola in 2 (due) lotti ossia un contratto per ogni lotto. Entrambi i contratti avranno una durata di 48 (quarantotto) mesi a decorrere dalla data di stipula del contratto, oltre i successivi 12 (dodici) mesi per manutenzione in garanzia come da documentazione di gara.



### 3. ATTIVITA' DI INIZIO FORNITURA

La Società dovrà garantire, a partire dalla data di stipula del contratto:

- entro 45 (quarantacinque) giorni, la predisposizione degli strumenti necessari per porre in funzionamento il collegamento telematico con SOGEI (par. 6.4);
- entro 30 (trenta) giorni solari, senza oneri aggiuntivi per SOGEI, le necessarie dotazioni individuali di attrezzature informatiche per il proprio personale, gli ambienti tecnologici conformi a quanto specificato nel capitolo relativo agli ambienti, nonché tutte le apparecchiature e strutture logistiche di cui ai successivi paragrafi per essere pienamente operativi.

Di tali attività, la Società dovrà darne tempestiva comunicazione a SOGEI mediante apposita nota sottoscritta dal Responsabile del Contratto della Società. Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

All'atto della stipula del contratto, SOGEI consegnerà un CD ROM, contenente le modalità con cui trasmettere automaticamente a Sogei, durante l'esecuzione della fornitura, le informazioni sui servizi prestati.

#### 3.1 CONSEGNA ELENCO NOMINATIVI E SCHEDE TECNICHE

La Società dovrà garantire che eseguirà i servizi previsti dal contratto con un risorse professionali che, per tutta la durata del contratto, saranno in possesso dei requisiti minimi indicati nei paragrafi successivi.

La Società, è tenuta a consegnare ai fini della stipula, nei tempi e nei modi previsti dal contratto, le Schede Tecniche delle risorse relative alle figure professionali offerte e descritte nella Relazione Tecnica da rendere immediatamente operative.

La Società, inoltre, entro 15 (quindici) giorni dalla data di stipula del contratto dovrà fornire un primo elenco nominativo delle risorse, ulteriori rispetto a quelle descritte nella relazione tecnica, che saranno impegnate nei servizi, da rendere immediatamente operative che riporti per ogni componente:

- l'indicazione del tipo di rapporto di lavoro instaurato con la Società;
- la figura professionale a cui appartengono;
- la scheda tecnica nel formato indicato al capitolo 9 "Modello di Scheda tecnica".

Eventuali difformità comporteranno l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

L'elenco dovrà comprendere un numero di risorse non inferiore a 30 (trenta) unità.

Tale elenco, utile ai fini dell'accreditamento ai sistemi SOGEI, dovrà essere integrato, in corso di esecuzione della fornitura, per l'inserimento di ulteriori risorse o per variazioni nella composizione del team e dovrà comprendere, a tendere, comprese quelle offerte in gara, un numero di risorse coerente con l'effort richiesto, stimabile in circa 50-60 risorse per ciascun lotto.

La SOGEI si riserva la facoltà di richiedere, in qualsiasi momento, a campione la verifica dei requisiti tecnici delle risorse indicate. Eventuali inadempimenti comporteranno l'applicazione delle sanzioni indicate nel contratto.

Per quanto riguarda il diritto da parte di SOGEI di verifica degli adempimenti retributivi, contributivi e fiscali si rimanda a quanto previsto dal contratto.

#### 4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi si articoleranno in singoli affidamenti, che a loro volta potranno essere costituiti dal conseguimento di uno o più obiettivi, in relazione alle esigenze di Sogei, affidati di volta in volta formalmente alla Società tramite Verbale di Affidamento, secondo le modalità definite nel successivo capitolo “Modalità di affidamento dei servizi”.

E' responsabilità della Società, dove non espressamente richiesto dai documenti di gara, strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti, in funzione delle specifiche caratteristiche tecniche del singolo affidamento preso in carico.

Per lo svolgimento dei servizi la Società dovrà seguire le linee guida, gli eventuali standard di sviluppo e di codifica dell'applicazione, nonché gli standard di documentazione indicati da SOGEI ed utilizzare, se previsto, i Framework e/o librerie di riferimento messi a disposizione da SOGEI.

I servizi devono includere la predisposizione della documentazione secondo la metodologia indicata al capitolo “Processo produttivo e standard di produzione”.

Al termine del singolo affidamento e nei tempi previsti dal Verbale di Affidamento, la Società dovrà consegnare, secondo le modalità di cui al capitolo “Modalità di consegna” e nel rispetto degli standard, i prodotti previsti dall'affidamento.

##### 4.1 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO ARCHITETTURALE

La Società dovrà fornire supporto specialistico architettuale nell'ambito delle attività descritte di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- supporto all'analisi e definizione delle architetture tecniche di riferimento;
- supporto metodologiche, tecnologiche e progettuali per il soddisfacimento dei requisiti utente;
- supporto specialistico per la predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, documenti di metodologia, ecc.;
- supporto all'analisi dei requisiti di sistema per nuove applicazioni, per attività di migrazione o upgrade di versioni;
- impostazione, tuning e ottimizzazione delle piattaforme HW/SW utilizzate.
- supporto alla definizione della strategia e della progettazione del piano di implementazione;
- supporto alla progettazione del “data model”;
- esame di aspetti tecnici e metodologici attraverso le modalità operative tipiche dell'analisi statistica e del Data Mining;
- definizione dei metadati e della base dati, supporto alla definizione delle procedure di alimentazione;
- supporto all'analisi e al tuning di prototipi e delle procedure esercite;
- monitoraggio dei livelli prestazionali al fine di garantire le performances attese;
- esecuzione dei test di integrazione, test di sistema e prestazionali.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

#### **4.2 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO PER LA PROGETTAZIONE, LO SVILUPPO E L'AVVIO IN ESERCIZIO**

La Società dovrà fornire supporto specialistico nell'ambito delle attività descritte di seguito a titolo esemplificativo:

- supporto all'analisi dei processi di business;
- supporto specialistico di tematica su materie statistico-econometriche e di Data Mining, progettazione e realizzazione di streaming analitici;
- supporto all'analisi dei requisiti;
- supporto alla progettazione e alla realizzazione della soluzione applicativa;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente e al collaudo funzionale;
- supporto alla redazione di studi di fattibilità;
- supporto alla redazione di presentazioni;
- supporto alla gap analysis, alla valutazione di soluzioni e all'analisi dei costi/benefici;
- predisposizione e aggiornamento della documentazione delle fasi di sviluppo e manutenzione;
- disegno degli archivi della base dati;
- disegno delle procedure di ETL per il popolamento degli archivi della base dati;
- progettazione delle funzioni di navigazione, interrogazione e presentazione dati (report, cruscotti, KPI, ecc.);
- progettazione delle funzioni di navigazione web;
- definizione del piano di test;
- assistenza per il rilascio in gestione e per la fase di avviamento in esercizio delle applicazioni;
- definizione e supporto agli interventi di manutenzione;

#### **4.3 SERVIZIO DI PARAMETRIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE E MANUTENZIONE**

La Società dovrà fornire supporto specialistico nell'ambito delle attività descritte di seguito a titolo esemplificativo:

- la personalizzazione dell'interfaccia utente sia in termini di layout grafico che in termini di funzionalità estese;
- la realizzazione di particolari utilities o componenti;
- generazione dell'eventuale prototipo per la validazione dei requisiti utente;
- la realizzazione degli oggetti che saranno poi utilizzati per realizzare i report e le analisi richieste dagli utenti finali;
- predisposizione della documentazione utente;
- realizzazione e test di interventi di personalizzazione da effettuare per l'implementazione di nuove funzionalità, per la modifica e la manutenzione evolutiva di funzionalità esistenti;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

- realizzazione di applicazioni finalizzate al popolamento e all'interrogazione della banca dati;
- ottimizzazione delle performances di caricamento delle basi informative;
- realizzazione di streaming analitici;
- personalizzazione e adeguamento di specifiche funzionalità native dei prodotti utilizzati;
- personalizzazione delle componenti individuate attraverso lo sviluppo di componenti software "ad hoc";
- attuazione degli interventi di parametrizzazione dei prodotti software;
- integrazione con le soluzioni già presenti;
- esecuzione e documentazione dei test funzionali e di integrazione;

Il servizio di manutenzione riguarda sia le applicazioni realizzate dalla Società nel corso dell'affidamento cui si riferisce il presente capitolato, trascorso il periodo di garanzia, sia le applicazioni già in esercizio e prevede l'attuazione degli interventi, la relativa fase di test e l'eventuale aggiornamento della documentazione.

La manutenzione comprende:

- la rimozione dei difetti riscontrati sull'applicazione, compresa la diagnosi e il successivo test delle procedure e delle applicazioni per verificare il ripristino delle funzionalità;
- gli interventi sugli applicativi non legati ad anomalie, ma volti a migliorare le funzionalità esistenti;
- l'eventuale adeguamento delle applicazioni in esercizio a nuove release dei prodotti.

In taluni casi, l'intervento di manutenzione richiesto potrà prevedere la modifica dell'help in linea.

#### **4.4 MANUTENZIONE IN GARANZIA**

La Società deve prestare il servizio di manutenzione in garanzia dei prodotti realizzati per 365 (trecentosessantacinque) giorni solari a decorrere dalla data di sottoscrizione del "Verbale di verifica di conformità/collaud" o della "Nota di verifica/conformità" per la manutenzione, in cui si attesti esito positivo della verifica, senza alcun onere per SOGEI.

La manutenzione in garanzia consiste nella diagnosi e correzione di tutte le anomalie ed errori riscontrati durante l'esercizio e riconducibili ai software sviluppati, nel test delle procedure e delle applicazioni corrette per verificarne il ripristino delle funzionalità nonché nell'eventuale adeguamento della documentazione relativa.

I malfunzionamenti verranno notificati a mezzo e-mail alla Società attraverso una apposita "Comunicazione di Rilevazione Errori", contenente:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi;
- il livello di impatto sull'operatività del sistema, in termini di:
- errore bloccante, se compromette l'operatività delle principali funzionalità dell'applicazione;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

- errore grave, se interdice l'utilizzo di una funzionalità;
- altri errori che non compromettono l'operatività dell'applicazione;
- eventuali soluzioni di bypass adottate dalla SOGEI nel caso di anomalie bloccanti per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema;
- la data (ora e giorno) richiesta per la chiusura dell'intervento;
- il luogo di svolgimento delle attività.
- Salvo diversa indicazione nella "Comunicazione di Rilevazione Errori" le attività di manutenzione in garanzia saranno svolte presso la sede della Società.
- Le anomalie segnalate devono essere rimosse nei tempi di seguito riportati:
- entro 4 ore lavorative, per gli errori bloccanti e gravi;
- entro 8 ore lavorative per gli altri errori (salvo diversa indicazione di tempi di risoluzione comunicati da Sogei alla Società).

La Società potrà comunicare la rimozione dell'anomalia per le vie brevi (e-mail), ma è comunque tenuta a restituire il modulo "Comunicazione di Rilevazione errori" completato con la data e l'ora di comunicazione di chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche alla documentazione.

Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

#### 4.5 DIMENSIONI DEI SERVIZI

La fornitura è articolata in due lotti composti come di seguito descritto, ferma restando la possibilità per ciascun concorrente di aggiudicarsi un solo lotto.

Le quantità stimate richieste per ciascuno dei due lotti sono riportate di seguito.

##### **Lotto 1:**

- **3.760 GG/PP** per il servizio di "Supporto specialistico architetturale";
- **10.733 GG/PP** per il servizio di "Supporto specialistico per la progettazione, lo sviluppo e l'avvio in esercizio"
- **10.032 GG/PP** per il servizio di "Personalizzazione, Parametrizzazione e Manutenzione"

##### **Lotto 2:**

- **3.076 GG/PP** per il servizio di "Supporto specialistico architetturale";
- **8.782 GG/PP** per il servizio di "Supporto specialistico per la progettazione, lo sviluppo e l'avvio in esercizio"
- **8.207 GG/PP** per il servizio di "Personalizzazione, Parametrizzazione e Manutenzione"

Per entrambi i lotti l'impegno previsto è percentualmente così suddiviso:

- **Ambiente SAP B.O.:** circa il 50%;
- **Ambiente Informatica Power Center:** circa il 35%;
- **Ambiente IBM Infosphere Data Stage:** circa il 5%;

- **Ambiente SAS:** circa il 10%.

In particolare l'impegno richiesto alla Società, differenziato per Lotto, Servizi e figure professionali è di seguito riportato:

Lotto 1	fig. A	fig. B	fig. C	fig. D	fig. E	fig. F	fig. G
Supporto specialistico architettuale	808	817	0	1590	0	545	0
Supporto specialistico per la progettazione, lo sviluppo e l'avvio in esercizio	539	2861	2572	1989	1220	1090	462
Personalizzazione, Parametrizzazione e Manutenzione	0	409	3858	397	4880	180	308

Lotto 2	fig. A	fig. B	fig. C	fig. D	fig. E	fig. F	fig. G
Supporto specialistico architettuale	662	669	0	1300	0	445	0
Supporto specialistico per la progettazione, lo sviluppo e l'avvio in esercizio	441	2340	2104	1627	1000	892	378
Personalizzazione, Parametrizzazione e Manutenzione	0	334	3156	325	3992	148	252

Per il dettaglio sulle figure professionali, inserite in tabella in modo sintetico, fare riferimento alla descrizione riportata al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata..**

Si precisa che tali indicazioni rappresentano la miglior stima alla data e su tale stima è stata calcolata la base d'asta. In nessun caso saranno vincolanti per Sogei, che potrà chiedere, nel corso della fornitura, una diversa ripartizione delle attività sui diversi ambienti/linguaggi previsti.

Si precisa inoltre che tali dimensioni sono solo indicative ai fini della determinazione del prezzo globale offerto, da indicare nell'offerta economica. Le dimensioni effettive dei servizi saranno determinate proporzionalmente allo sconto offerto su ciascuna tariffa unitaria, sino a concorrenza dell'importo massimo spendibile per il servizio.

Fermo restando che il servizio in concreto dovuto sarà quello oggetto di specifici affidamenti in coerenza con le esigenze produttive di SOGEI, in conseguenza dell'andamento non lineare delle attività, in taluni periodi potranno essere affidati servizi di circa il 20% superiori o inferiori rispetto al normale trend lineare. Pertanto si richiede alla Società una necessaria flessibilità nel prendere in carico e gestire picchi di attività.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

## 5. REQUISITI DELLA FORNITURA

In questo capitolo sono descritti i requisiti che caratterizzano l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura.

### 5.1 AMBIENTI SOGEI DI RIFERIMENTO

Si riporta, di seguito, una breve descrizione dell'architettura adottata in SOGEI per questa tipologia di applicazioni, elencando i prodotti utilizzati con relative versioni.

SOGEI si riserva di effettuare l'adeguamento dei prodotti alle nuove versioni e di adottare nuovi prodotti disponibili sul mercato. All'atto dell'affidamento di una applicazione, verranno fornite indicazioni sulle versioni dei prodotti necessari allo svolgimento del servizio, qualora queste versioni fossero diverse rispetto a quelle indicate nel presente capitolato tecnico.

Sarà cura della Società provvedere, a proprie spese, presso proprie sedi, alle apparecchiature e prodotti, con relative licenze di uso, necessari allo svolgimento del servizio.

Le applicazioni realizzate dalla Società dovranno essere perfettamente funzionanti negli ambienti appresso specificati.

Di seguito sono descritti gli elementi comuni e le specificità di ogni ambiente.

#### 5.1.1 AMBIENTE MAINFRAME

I principali componenti software, attualmente installati sull'ambiente mainframe sono:

- sistema operativo IBM Z/OS con relativi componenti (RACF, TCP/IP, etc.);
- sottosistema DB2.

#### 5.1.2 AMBIENTE SERVER

I server sono corredati delle seguenti componenti, in funzione delle necessità di utilizzo:

- Sistema operativo Windows 2008 server e successivi;
- Sistema operativo Unix Sun Solaris 10 e successivi;
- Sistema operativo Linux Suse 10 e successivi;
- Sistema operativo Linux Red Hat V5.3 e successivi;
- IBM UDB/DB2 Connect versione 9.1 e successive;
- Driver ODBC per DB Teradata 13.0 e successivi;
- Oracle applications server 10g Release 2;
- Application server IBM WebSphere versione 6.1 o successive con web server IBM HTTP Server;
- Application server Tomcat versione 5 e successive;
- Application Server JBOSS 4.2.0.GA.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433



- IBM CAE versione 6.1 e successive, per la connessione verso il sottosistema DB2 in ambiente mainframe IBM Z/OS
- IBM RAD, versione 6 o successive, per le applicazioni integrate in ambiente JSF/J2EE. Sistema operativo Windows XP;

#### 5.1.3 *BASI INFORMATIVE*

Le informazioni di origine che vengono utilizzate per la costituzione delle basi dati del Data Warehouse sono residenti principalmente su:

- IBM UDB DB2, versione 10 Conversion Mode in ambiente z/OS versione 1.10 e 1.12;
- Oracle 10g release 2 e superiori;
- Teradata release 13.0 e superiori;
- Microsoft SQL server 2008 R2.

#### 5.1.4 *AMBIENTE SAS*

L'ambiente di produzione e sviluppo SOGEI per le applicazioni realizzate con il prodotto SAS potrebbe essere composto da differenti macchine server, alle quali sono connessi i relativi client di sviluppo. La fruizione dei "Report", da parte degli utenti periferici, è effettuata in modalità WEB, utilizzando le componenti SAS/Server installate sui server.

I dati oggetto della visualizzazione sono prevalentemente dislocati su server in ambiente Windows.

I principali componenti software attualmente installati sull'ambiente sono indicati nei paragrafi successivi.

##### 5.1.4.1 **AMBIENTI SERVER/CLIENT**

SAS release 9.2 e successive:

- SAS metadata console;
- SAS Stored Processes;
- SAS Information Map Studio;
- SAS Web Report Studio;
- SAS Enterprise Guide;
- SAS Base
- SAS/EIS
- SAS/GRAPH
- SAS Integration Technologies

- SAS/STAT
- SAS/CONNECT
- SAS Access to DB2
- SAS Access to Oracle
- SAS Visual Data Discovery
- SAS Access to ODBC
- SAS Access to PC File Formats
- SAS ITRM 3.2;
- SAS Forecast Server 3.1;
- SAS WEB Application (SAS Portal, SAS BI Dashboard, SAS Analytics Platform)
- SAS OLAP Cube Studio 4.2.

Per ambiente client:

- SAS Analytic Accelerator for Teradata;
- Base SAS
- SAS Access to ODBC
- SAS Access to Oracle
- SAS Access to PC File Formats
- SAS/AF
- SAS/ASSIST
- SAS/CONNECT
- SAS/EIS
- SAS/ETS
- SAS/FSP
- SAS/GIS
- SAS/GRAPH
- SAS/IML
- SAS/INSIGHT
- SAS/OR

Inoltre:

ETS SAS/ETS

CPE SAS/CPE

MDDDB SAS OLAP Server

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

ITSVCLNSOL SAS IT Resource Mgmt-Client

ITSVSRVSOL SAS IT Resource Mgmt-Server

MDDBCOM MDDDB Server common products

INTTECHSRV SAS Integration Technologies

SASOLAPBNDL SAS OLAP Server

SASHPFBNDL SAS High-Perf Forecasting

DB2 SAS/Access DB2

FORCASTSTDO SAS Forecast Studio

FORECASTBNDL SAS Forecast Server

MITIGENERAL SAS Metadata Bridges for General Industry Stand

WKSPSRVLOCAL SAS Workspace Server for Local Access

WKSPSRVENT SAS Workspace Server for Enterprise Access

TABLESERVER SAS Table Server

Il collegamento fra i Client di sviluppo ed i server di sviluppo avviene in modalità TCP/IP.

#### **5.1.4.2 AMBIENTI MAINFRAME**

- Base SAS
- SAS Access to Db2
- SAS/AF
- SAS/CONNECT
- SAS/ETS
- SAS/FSP
- SAS/GRAPH
- SAS/IML
- SAS/STAT
- SAS Integration Technologies

#### **5.1.5 AMBIENTE ETL**

Per il trattamento dei dati per la costituzione delle basi informative dei Data Warehouse si opera utilizzando i seguenti prodotti:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

- Informatica Power Center 9;
- IBM InfoSphere DataStage 8.5 e successive.
- IBM InfoSphere MDM Server.

#### 5.1.6 AMBIENTE BUSINESS OBJECT

Si riportano di seguito gli ambienti impiegati per le applicazioni di “Business Objects Data Integrator”, ambiente concepito per il trattamento dei flussi dei dati in modalità batch e “real-time” funzionale alla realizzazione di soluzioni di Business Intelligence su larga scala, e per le applicazioni di “Performance Manager”, ambiente concepito per la realizzazione di applicazioni analitiche in ambiente Web quali cruscotti direzionali e indicatori di performance.

L’architettura Client/Server prevede i seguenti componenti:

- Business Objects XI r2 e versioni successive Desktop Intelligence;
- Business Objects XI r2 e versioni successive Designer;
- Business Objects XI r2 Data Integrator versione 11.5 (e versioni successive);
- Business Objects XI r3 Data Services;
- Business Objects Crystal Report XI;
- Business Objects Crystal Xcelsius 2008 (e versioni successive);
- Business Objects Web Intelligence versione XI r2 (e versioni successive);
- Business Objects XI r2 (e versioni successive) Enterprise Performance Management (Dashboard Manager, Performance Management, Set Analysis, Process Analysis);
- Business Objects XI r2 Developer Suite (SDK) (e versioni successive);

L’affidamento per i nuovi sviluppi può riguardare applicazioni sviluppate con il prodotto CA Erwin.

## 5.2 REQUISITI ORGANIZZATIVI

La Società dovrà fornire la documentazione attestante il rapporto di lavoro delle risorse che hanno necessità di accedere occasionalmente alle sedi della Sogei o che devono essere abilitate al collegamento telematico.

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali. 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 eventuali requisiti migliorativi offerti, dovranno essere posseduti dalle risorse impiegate nella fornitura per l’intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate, ad esempio, si dovrà garantire che le nuove risorse abbiano le stesse certificazioni.

In considerazione della natura intellettuale dei servizi e della complessità del contesto, i requisiti migliorativi richiesti per le figure professionali sono garanzia della corretta esecuzione dei servizi.

Qualora fosse necessario un addestramento specifico per la realizzazione dei servizi contrattuali, la Società provvederà, a proprio carico, alla necessaria attività di formazione secondo le specifiche tecniche fornite da SOGEI.

A seguito dell'immissione sul mercato di nuove release dei prodotti facenti parte degli ambienti di riferimento, la Società dovrà tempestivamente curare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse, al fine di garantire il coerente svolgimento del servizio a supporto dell'evoluzione tecnologica e per l'attuazione degli eventuali interventi di adeguamento delle applicazioni.

La Società dovrà impiegare le risorse in conformità con l'effort richiesto e la tipologia richiesta per ogni affidamento, secondo quanto indicato nel Verbale d'Affidamento.

La Società è tenuta ad impiegare, quali referenti nei confronti di SOGEI, un Responsabile del Contratto e più Responsabili per i singoli affidamenti, come descritto nei paragrafi successivi.

Nel caso di indisponibilità giustificata dei referenti, ad esempio per ferie o malattia, la Società deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare il servizio richiesto.

#### **5.2.1      *RESPONSABILE DEL CONTRATTO***

Prima della stipula del contratto, la Società dovrà comunicare a SOGEI il nominativo del proprio rappresentante designato quale responsabile dei servizi contrattuali e del coordinamento degli stessi. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico di SOGEI e non potrà far parte del team di lavoro.

Tale Responsabile non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Sogei.

Il profilo professionale di tale Responsabile deve essere adeguato al ruolo ricoperto e dovrà essere sempre reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta di Sogei con un preavviso massimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna di quanto previsto nei paragrafi successivi.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata con le modalità descritte al paragrafo "Modalità di comunicazione".

Il Responsabile del contratto dovrà in particolare:

- monitorare la Fornitura dei servizi producendo tutti i rapporti periodici e riferendo alla Committente sull'andamento della Fornitura stessa;

- verificare la correttezza e tempestività dell'utilizzo degli strumenti della Committente nonché proposti dal Fornitore;
- 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 periodicamente i risultati sugli indicatori di qualità;
- riferire ed intervenire su problematiche relative a 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 responsabili di affidamento.

### 5.2.2 *RESPONSABILE DELL'AFFIDAMENTO*

Nell'ambito delle diverse aree tematiche di produzione proprie del Sistema informativo dell'Amministrazione finanziaria potranno originarsi più richieste relative ai servizi oggetto di fornitura.

Ogni richiesta, indipendentemente dal servizio interessato, sarà indirizzata alla Società che dovrà prendere in carico l'affidamento, nei tempi contrattualmente previsti, nominando un "Responsabile dell'Affidamento", dipendente a tempo indeterminato della Società, che ne garantisca la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile SOGEI. Il nome e i recapiti del responsabile dell'affidamento per la Società dovranno essere comunicati formalmente al responsabile SOGEI dell'affidamento.

Tale risorsa svolgerà il ruolo di interfaccia unica verso il responsabile delle attività della SOGEI, dovrà essere reperibile telefonicamente, sarà coinvolta nelle attività richieste dal servizio ed avrà il compito di garantire:

- il coordinamento delle attività svolte dalla Società;
- il rispetto degli standard di progettazione e sviluppo forniti dalla SOGEI;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti;
- il controllo delle attività con particolare riferimento alla rilevazioni rischi, alla conseguente proposta di azioni di recovery, alla verifica dei risultati ed alla attività di reporting;
- partecipazione a riunioni di check per la valutazione dello stato di avanzamento dell'affidamento.

SOGEI si riserva il diritto di richiedere, secondo quando previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del responsabile dell'affidamento nominato dalla Società; la sostituzione, richiesta per e-mail dal responsabile SOGEI delle attività, deve avvenire entro i cinque giorni lavorativi successivi a quello della richiesta.

Eventuali difformità daranno luogo a quanto previsto contrattualmente.

Nel caso di indisponibilità giustificata dei referenti, ad esempio per ferie o malattia, la Società deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare il servizio richiesto.

### 5.3 FIGURE PROFESSIONALI E COMPOSIZIONE GRUPPO DI LAVORO

Nella seguente tabella si evidenziano le figure professionali richieste, le cui competenze e conoscenze verranno descritte di seguito.

Figure professionali
Business Intelligence Expert Business Objects (fig. A)
Specialista di prodotto senior Business Objects (fig. B)
Specialista di prodotto junior Business Objects (fig. C)
Specialista di prodotto senior ETL (fig. D)
Specialista di prodotto junior ETL (fig. E)
Specialista di prodotto senior SAS (fig. F)
Specialista di prodotto junior SAS (fig. G)

Per ciascuna figura professionale sono di seguito indicati i requisiti minimi che la società deve offrire in sede di offerta tecnica.

Per un certo numero di figure professionali sono richiesti, in fase di offerta tecnica, specifici requisiti migliorativi, come descritto nel disciplinare di gara e saranno oggetto di valutazione.

Tali requisiti migliorativi devono essere posseduti dalle risorse proposte nel momento di presentazione dell'offerta.

### 5.3.1 FIGURA DI “BUSINESS INTELLIGENCE EXPERT BUSINESS OBJECTS (FIG. A)”

Titolo di studio	<ul style="list-style-type: none"> <li>– laurea in discipline statistiche, tecnico-scientifiche, economiche;</li> </ul>
Dovrà essere in grado di	<ul style="list-style-type: none"> <li>– effettuare l’analisi dei processi utente al fine di determinare l’architettura funzionale necessaria per la proposta di automazione, i moduli della suite necessari, le eventuali integrazioni con altri sistemi o altri prodotti;</li> <li>– fornire supporto per l’evoluzione tecnologica in termini di predisposizione dell’analisi costi/benefici e di valutazione d’impatto dell’eventuale passaggio a nuove release dei prodotti nonché per coordinare le attività di adeguamento delle applicazioni alle predette release;</li> <li>– seguire le implementazioni delle soluzioni per garantire la copertura funzionale tramite l’utilizzo delle funzionalità offerte dallo standard dei moduli della suite individuati;</li> <li>– proporre eventuali cambiamenti organizzativi e procedurali, da apportare ai processi utente, per sfruttare al meglio le funzionalità del prodotto;</li> </ul>
Dovrà avere un’ottima conoscenza di	<ul style="list-style-type: none"> <li>– tecniche di rappresentazione di numeri e dati, progettazione di dashboard;</li> <li>– tecniche di analisi tramite strumenti di Business Intelligence;</li> <li>– best practices in ambito DW;</li> <li>– tecniche di progettazione DW;</li> <li>– tecniche di analisi multidimensionale;</li> <li>– metodologie di sviluppo finalizzate alla realizzazione di sistemi DW;</li> </ul>
Possedere le seguenti esperienze	<ul style="list-style-type: none"> <li>– partecipazione, in qualità di capo progetto, in almeno 3 progetti di Data Warehouse e Business Intelligence in ambito economico, finanziario, Pubblica Amministrazione;</li> </ul>
Sono richiesti i seguenti requisiti minimi	<ul style="list-style-type: none"> <li>– dipendente a tempo indeterminato (per i responsabili degli affidamenti e per le risorse presentate in gara)</li> <li>– 8 anni di esperienza in progetti di sistemi di Data Warehousing e Business Intelligence;</li> <li>– 5 anni di esperienza su prodotti della suite SAP B.O. previsti dal capitolato.</li> </ul>

### 5.3.2 FIGURA DI “SPECIALISTA DI PRODOTTO SENIOR (FIG.B, FIG. D, FIG F)”

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l’affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433



Titolo di studio	<ul style="list-style-type: none"> <li>– laurea in discipline statistiche, tecnico-scientifiche, economiche;</li> </ul>
Dovrà essere in grado di	<ul style="list-style-type: none"> <li>– analizzare, progettare e realizzare applicazioni di Data Warehousing su base dati di grandi dimensioni;</li> <li>– definire architettura tecnica, Metadati, Staging Area, Dataset relativamente agli ambienti/prodotti previsti dal capitolato;</li> <li>– definire delle modalità di trasformazione, caricamento e aggregazione dei dati, con particolare attenzione ai moduli di integrazione di basi dati eterogenee in ambienti diversi;</li> <li>– analizzare, progettare e realizzare sistemi di Controllo Direzionale e applicazioni di tipo “Cruscotto Direzionale”;</li> <li>– progettare le funzioni di migrazione dati e interfacciamento con sistemi esterni, progettare le eventuali estensioni funzionali ai moduli di base;</li> <li>– utilizzare tool di sviluppo e amministrare prodotti per implementazione tecnica di soluzioni ad hoc rispondenti a specifiche esigenze;</li> <li>– progettare le funzioni di navigazione web (esclusa Fig. D);</li> <li>– dare supporto statistico nella costruzione di indicatori, nel calcolo probabilistico, e nella predisposizione di modelli di simulazione e su aspetti tecnici e metodologici attraverso le modalità tipiche dell’analisi statistica univariata/multivariata (Fig. F);</li> <li>– predisporre la documentazione relativa alle fasi di analisi e progettazione;</li> <li>– disegnare e realizzare il software necessario per l’integrazione con i sistemi esterni e per le estensioni funzionali ai moduli base;</li> <li>– creare e gestire i profili e le relative autorizzazioni degli utenti (esclusa Fig. D);</li> <li>– eseguire test di integrazione, prestazionali e di sistema;</li> <li>– progettare ed effettuare il test delle componenti personalizzate o realizzate, utilizzando, ove disponibili, i prodotti di test management.</li> </ul>
Dovrà avere un’ottima conoscenza di	<ul style="list-style-type: none"> <li>– modellazione dati;</li> <li>– progettazione e realizzazione di sistemi di Business Intelligence in ambito front-end e/o back-end;</li> <li>– progettazione di strutture logico-fisiche degli archivi negli ambienti previsti dal capitolato;</li> <li>– analisi multidimensionale dei dati.</li> <li>– Tecniche di data mining, progettazione di sistemi previsionali e streaming analitici (Fig. F).</li> </ul>
Possedere le	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordinamento e supporto alle attività in progetti di DW e BI in ambito</li> </ul>

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l’affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

seguenti esperienze	economico, finanziario, Pubblica Amministrazione (Fig. B, Fig. D); – Coordinamento e supporto delle attività di analisi/data mining (Fig. F);
Sono richiesti i seguenti requisiti minimi	– dipendente a tempo indeterminato – per i responsabili degli affidamenti e per le risorse presentate in gara – 5 anni di esperienza in attività di analisi, progettazione e realizzazione di sistemi di Data Warehousing e Business Intelligence (Fig.B, Fig. D); – 6 anni di esperienza in attività di analisi, progettazione e realizzazione di sistemi di Data Mining e di analisi statistica avanzata (Fig. F); – 4 anni di esperienza in uno degli ambienti previsti dal capitolato;

### 5.3.3 FIGURA DI “SPECIALISTA DI PRODOTTO JUNIOR (FIG.C, FIG. E, FIG. G)”

E' richiesto il titolo di studio	Diploma di scuola superiore.
Dovrà essere in grado di	– realizzare funzionalità per applicazioni basate sull'impiego dei prodotti previsti; – realizzare sistemi e funzionalità di ETL/Data Management; – realizzare, a partire dai requisiti utente, le analisi statistiche/data mining (Fig. G); – realizzare sistemi di Controllo Direzionale e applicazioni di tipo “Cruscotto Direzionale”; – utilizzare i tool di sviluppo e amministrazione; – mantenere le applicazioni; – progettare e realizzare test funzionali e unitari.
Dovrà avere un'ottima conoscenza di	– realizzazione di sistemi di Business Intelligence in ambito front-end e/o back-end; – realizzazione di strutture logico-fisiche degli archivi negli ambienti previsti dal capitolato; – Logiche di analisi di tipo statistico e di data mining (Fig.G);
Altre	– analisi multidimensionale dei dati. – linguaggio SQL;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Java Script, HTML, XML (esclusa Fig. E);</li> <li>– tecnologie Web (esclusa Fig. E).</li> </ul>
Sono richiesti i seguenti requisiti minimi	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 2 anni di esperienza in attività di progettazione e realizzazione di sistemi di Data Warehousing e Business Intelligence (Fig. C, Fig E.);</li> <li>– 2 anni di esperienza in attività di analisi, progettazione e realizzazione di sistemi di Data Mining e di analisi statistica avanzata (Fig. G);</li> <li>– 2 anni di esperienza in un ambiente previsto da capitolato</li> </ul>

### 5.3.4 COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO PER AFFIDAMENTI A CORPO

Di seguito vengono riportati i mix che il Fornitore deve rispettare per gli affidamenti a corpo, possibili, in misura residuale rispetto alla totalità degli affidamenti, per attività di Parametrizzazione e Personalizzazione per le quali sarà possibile costituire un gruppo di lavoro:

MIX figure professionali	Ambiente		
	Business Objects	ETL	SAS
Supporto specialistico architetturale	75% fig. A 25% fig. B	100% fig. D	100% fig. F
Supporto specialistico per la progettazione, lo sviluppo e l'avvio in esercizio	35% fig. A 65 % fig. B	70% fig. D 30% fig. E	50% fig. F 50% fig. G
Personalizzazione, Parametrizzazione e Manutenzione	15% fig. B 85% fig. C	12% fig. D 88% fig. E	20% fig. F 80 % fig. G

Si precisa che i mix proposti non sono stati utilizzati per la stima della base d'asta e saranno considerati unicamente per la determinazione dei corrispettivi in fase di esecuzione degli obiettivi affidati a corpo. Per tutti gli affidamenti in GG/PP a consumo il corrispettivo verrà calcolato, in base alle singole tariffe unitarie delle figure professionali effettivamente utilizzate.

Nei casi in cui la Sogei affiderà obiettivi a corpo, eventuali scostamenti rispetto a quanto riportato in tabella, peggiorativi in termini di professionalità, dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal referente di Sogei.

## 5.4 ASSICURAZIONE DI QUALITA'

Assicurazione della Qualità (PAQ) è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dalla Società per dare evidenza a SOGEI che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti sono conformi ai requisiti utenti.

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 (livelli di qualità e di servizio).

Poiché il possesso della certificazione ISO 9001 è un requisito di accesso alla gara, è richiesto alla Società 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.

La Società 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.

La Società deve assicurare la qualità della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo interno sia applicando per ogni affidamento il Piano di Qualità, fornito in allegato al Verbale di Affidamento.

La Società dovrà applicare gli standard forniti dalla SOGEI e controllare che siano rispettati i parametri previsti nel Piano di Qualità.

Per attività di sviluppo software devono essere assicurate le caratteristiche previste dal Piano di Qualità, fornito con il Verbale di Affidamento, in termini di funzionalità, usabilità, manutenibilità, portabilità, affidabilità, efficienza.

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

Nel caso in cui la Società in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità.

## 5.5 ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi, quando svolti presso le sedi di SOGEI, saranno effettuati nei giorni e negli orari che saranno comunicati dalla SOGEI.

A titolo meramente indicativo e salvo indicazioni diverse comunicate da Sogei, essi devono essere garantiti, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo l'orario di servizio compreso tra le 8.00 e le 18.00, per un numero di ore giornaliere complessivo pari a quello previsto dai contratti nazionali.

I servizi non dovranno essere erogati nei giorni di festività nazionale mentre dovranno essere garantiti nei giorni festivi di carattere non nazionale (es. 29 giugno, a Roma).

Qualora, per esigenze legate al servizio, sia necessario e quindi richiesto di eseguire il servizio anche in giorni festivi, non verrà riconosciuto alla Società alcun compenso aggiuntivo. Tali richieste sono da considerarsi straordinarie e in ogni caso non potranno superare il 2% del massimale contrattuale previsto per il servizio di Supporto Specialistico per la progettazione, lo sviluppo e l'avvio in esercizio.

La Società dovrà farsi carico della gestione del personale impiegato (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare presenza ove richiesto delle risorse nell'orario di servizio al fine di garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti.

Nel caso sia necessaria una sostituzione temporanea, il Referente dell'Affidamento dovrà concordare con SOGEI le modalità più adeguate per la sostituzione.

La reperibilità telefonica dei referenti e dei responsabili degli affidamenti, non è remunerata ma è da considerarsi inclusa nel corrispettivo globale della fornitura.

## 5.6 LUOGHI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Salva diversa indicazione della SOGEI:

- Il servizio di parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione sarà svolto in prevalenza presso la sede della Società;
- I servizi di supporto specialistico, specialmente in ambito ETL, saranno svolti in prevalenza presso le sedi della Sogei site in Roma.

La Società deve comunicare alla SOGEI, prima della stipula del contratto, l'ubicazione delle proprie sedi.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività presso la SOGEI sono comunque a carico della Società.

Il servizio, ove svolto presso la sede della Sogei, sarà effettuato nei giorni e negli orari utilizzati dalla SOGEI.

La Società, dotata dei necessari ambienti per l'erogazione dei servizi, dovrà realizzare i prodotti previsti presso la propria sede e dovrà consegnarli alla SOGEI con le modalità specificate nel presente documento e nel rispetto degli standard previsti dalla SOGEI.

La Società dovrà provvedere a rendere disponibili le necessarie dotazioni individuali di attrezzature informatiche per il proprio personale, nonché le risorse hardware e software necessarie per lo sviluppo e per l'esecuzione dei test interni. E' obbligo della Società predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo alle configurazioni degli

ambienti indicati da SOGEI, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti della Società e quelli target.

All'atto dell'affidamento, se necessario, SOGEI provvederà a comunicare la specifica configurazione software per lo sviluppo e test delle postazioni di lavoro personali quali ad esempio PC portatili; la Società dovrà provvedere, a proprio esclusivo carico, entro 5 (cinque) giorni a predisporre le postazioni di lavoro nel rispetto delle Specifiche Tecniche comunicate da SOGEI.

La SOGEI potrà effettuare, presso le sedi ove saranno svolte le attività, per tutta la durata del contratto, congiuntamente al personale della Società stessa, verifiche tecnico-funzionali sull'effettiva predisposizione dell'ambiente tecnologico necessario per l'esecuzione del servizio. In caso di esito negativo della verifica, dalla data del controllo fino al ripristino della piena funzionalità, le penali contrattualmente previste per il ritardo nella predisposizione dell'ambiente di lavoro.

## **5.7 STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITA'**

Nell'esecuzione della fornitura la Società è tenuta a registrare e ad aggiornare i dati relativi ai processi ed alle attività.

La Società dovrà fornire, con frequenza almeno mensile, un prospetto per ogni responsabile di Unità Organizzativa SOGEI che ha affidato servizi, con gli elementi essenziali per permettere un efficace monitoraggio delle attività affidate, quali:

- descrizione dell'affidamento (date, quantità affidate, ...);
- il dettaglio sullo stato di avanzamento delle attività;
- eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi affidati con indicazione dei possibili rimedi e i relativi provvedimenti correttivi.

La Società dovrà fornire mensilmente un prospetto riepilogativo di tutti gli affidamenti sulle diverse linee operative, al Direttore dell'esecuzione SOGEI.

I prospetti devono essere resi disponibili, sia al responsabile di unità organizzativa Sogei sia al Direttore dell'esecuzione SOGEI, entro i primi 5 (cinque) giorni lavorativi di ciascun mese.

I prospetti dovranno essere forniti in formato elettronico (Excel o altro formato rielaborabile); la SOGEI si riserva il diritto di chiedere l'integrazione dei dati o la modifica del prospetto fornito.

La SOGEI si riserva il diritto di adottare uno strumento software per il monitoraggio degli affidamenti, in questo caso potrà essere richiesto alla Società di adoperarsi per mettere in atto quanto necessario (flusso di alimentazione dati, ecc.) per rendere possibile la consultazione dei prospetti direttamente su tale strumento.

## 6. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Alla Società è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dalla SOGEI; la Società 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 SOGEI si riserva di poter modificare le modalità di esecuzione di seguito descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard, anche in corso d'opera, dandone preavviso alla Società.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all'organizzazione dei servizi oggetto della presente fornitura.

Tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto del servizio deve essere conforme agli standard aziendali e deve essere redatta in lingua italiana.

La documentazione e le applicazioni software realizzate non devono riportare alcun marchio o logo societario identificativo della Società.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione, quanto realizzato per la fornitura, le applicazioni e qualunque tipo di informazione desumibile dalle basi dati, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società deve garantire, nei casi previsti contrattualmente l'aderenza dei prodotti finali ai requisiti di accessibilità come prescritto dalla Legge del 9 gennaio 2004 n. 4 e dalle "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici".

Al fine di chiarire la suddivisione delle responsabilità tra SOGEI e Società, nel processo di affidamento, si riporta di seguito una matrice in cui sono state evidenziate le diverse milestones con le responsabilità:

<b><i>Milestone</i></b>	<b><i>Attore</i></b>	<b><i>Descrizione</i></b>
<b><i>Richiesta di affidamento</i></b>	Sogei	Richiesta di affidamento di obiettivo relativo ad un Servizio oggetto di fornitura
<b><i>Individuazione Responsabile dell'Affidamento e presa in carico</i></b>	Società	Entro <b><u>3 giorni dalla richiesta</u></b> di Sogei
<b><i>Attivazione</i></b>	Sogei Società	Riunione di Start-up (indetta da SOGEI dopo nomina responsabile Affidamento della Società). Presentazione dell'oggetto dell'affidamento e dei relativi tempi e costi.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

<b>Sottoscrizione Verbale di affidamento</b>	Sogei Società	<i>Entro 5 giorni dalla riunione di start up</i> con definizione delle attività, dei tempi, dei costi previsti per l'affidamento, oltre a piano di test e standard di qualità e di produzione.
<b>Approvazione</b>	Sogei	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito.
<b>Consegna</b>	Società	Rilascio dei prodotti previsti dal verbale di affidamento o dalla Specifica di Intervento.
	Sogei	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto.
<b>Accettazione</b>	Sogei	Validazione dei prodotti finali, previa verifica delle attività e/o collaudo del software

## 6.1 MODALITA' DI AFFIDAMENTO DEI SERVIZI

Gli affidamenti delle attività relative ai servizi oggetto della presente fornitura possono essere effettuati in due modalità:

- affidamenti di linee di attività, per le quali si definiscono: massimale di GG/PP e principali attività da realizzare. Per questi si predispongono uno o più “verbali di affidamento”, con cui poter monitorare periodicamente gli output prodotti, il rispetto dei tempi di consegna e dello stato avanzamento delle attività e procedere a delle consuntivazioni periodiche. Tale modalità è applicata ai servizi di supporto specialistico;
- affidamenti a corpo, in cui viene definito un obiettivo/risultato, un tempo massimo entro cui raggiungerlo e un numero di GG/PP da impiegare. Tale modalità è applicabile per affidamenti di attività di parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione.

Ogni affidamento viene documentato mediante un “Verbale di Affidamento”, a cui viene allegata della documentazione, in cui la SOGEI descrive alla Società il servizio richiesto in esecuzione del presente capitolato.

Nel “Verbale di affidamento” sono riportate le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio e, tra queste:

- l’Unità Organizzativa della SOGEI responsabile dell’affidamento;
- la figura di riferimento della SOGEI e il responsabile del servizio della Società affidataria;
- l’oggetto della fornitura;
- il riferimento all’Ordine di Lavoro emesso;
- la stima dell’impegno richiesto;
- l’eventuale suddivisione in unità di produzione (lotti);
- la pianificazione delle date di consegna;
- l’eventuale elenco dei piani di qualità collegati;
- il livello di accessibilità da perseguire, ove richiesto.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433



La SOGEI metterà a disposizione della Società la documentazione relativa alla fase di analisi e, dove possibile, la documentazione relativa alla fase di progettazione.

Al Verbale di Affidamento, per i servizi che prevedono la realizzazione di software, di norma, è allegato il Piano di Test e il Piano di Qualità che riportano le informazioni necessarie allo svolgimento dei servizi affidati.

I principali contenuti del Piano di Qualità sono:

- le caratteristiche dell'area di intervento: i fattori di qualità significativi, la tipologia del processo, l'ambiente e gli strumenti utilizzati ed eventuali vincoli presenti;
- gli eventuali standard da utilizzare nella produzione del software, nella manutenzione e nella stesura della documentazione;
- le caratteristiche dei prodotti che la SOGEI consegna alla Società in fase di affidamento e dei prodotti che la Società deve consegnare alla SOGEI;
- le attività di controllo da eseguire sui prodotti consegnati dalla Società, con particolare attenzione alla verifica dei requisiti di accessibilità eventualmente richiesti.

Ogni affidamento, indipendentemente dal servizio interessato, dovrà essere preso in carico dalla Società, entro 3 giorni lavorativi dalla data della richiesta da parte di SOGEI, effettuata per e-mail, nominando un "Responsabile dell'affidamento" che ne garantisca la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile SOGEI. Il nome e i recapiti del responsabile di ogni affidamento per la Società dovranno essere comunicati formalmente al responsabile indicato da SOGEI per l'affidamento.

La SOGEI comunicherà per e-mail l'intenzione di affidare il servizio e contestualmente fisserà la riunione di start-up non prima di 3 (tre) giorni lavorativi dalla comunicazione. Il Responsabile dell'Affidamento, individuato dalla Società entro 3 (tre) giorni dalla richiesta, come indicato al paragrafo "Responsabile degli Affidamenti", dovrà partecipare alla riunione di start-up.

Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione di quanto previsto nell'Appendice 1 "Livelli di Servizio".

La sottoscrizione del Verbale di Affidamento, per la formale accettazione dell'incarico, e l'avvio dell'attività, devono avvenire entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla riunione di start-up.

Eventuali problemi, riscontrati dal Responsabile dell'Affidamento esaminando la documentazione e le informazioni ricevute, dopo la riunione di start-up, dovranno essere sanati, d'intesa con il responsabile SOGEI, rivedendo, se necessario, il Verbale di Affidamento.

Si precisa, comunque, che l'affidamento non può essere rifiutato e resta, in ogni caso, di 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla riunione di Start-up il termine ultimo per la sottoscrizione del Verbale.

Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione di quanto previsto nell'Appendice 1 "Livelli di Servizio".

Qualora la Società in sede di gara abbia offerto valori di soglia migliorativi, tali valori saranno assunti come riferimento.

Eventuali modifiche alle modalità di affidamento saranno comunicate tempestivamente dalla SOGEI alla Società.

All'atto dell'affidamento, se necessario, SOGEI provvederà a comunicare la specifica configurazione software per lo sviluppo e test delle postazioni di lavoro personali quali ad esempio PC portatili; la Società dovrà provvedere, a proprio esclusivo carico, entro 5 giorni a predisporre le postazioni di lavoro nel rispetto delle specifiche tecniche comunicate da SOGEI.

Per la generazione di nuove funzionalità integrate in applicazioni preesistenti e per le attività di manutenzione, la SOGEI provvederà a fornire alla Società l'applicazione software su cui effettuare gli interventi, corredata dalla relativa documentazione.

Gli affidamenti possono prevedere la consegna di prodotti intermedi quali, a puro titolo di esempio:

- documenti di progettazione di dettaglio;
- disegni della base dati;
- prototipi;
- layout dell'interfaccia utente;
- disegno del percorso di navigazione;
- parti dei prodotti in realizzazione.

Nel verbale di affidamento saranno indicati tali prodotti intermedi e le rispettive date di consegna.

La SOGEI sottoporrà tali prodotti intermedi a verifica, verbalizzando tale attività nel “Verbale di Validazione”. Qualora si rilevi una mancata rispondenza ai requisiti si predisporrà il modulo “Segnalazione Anomalie” e si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente.

#### **6.1.1     *SUPPORTO SPECIALISTICO ARCHITETTURALE E PER LA PROGETTAZIONE, LO SVILUPPO E L'AVVIO IN ESERCIZIO***

All'avvio di ogni affidamento, per i servizi di Supporto Specialistico (Architetturale e per la progettazione, sviluppo e avvio in esercizio), nella riunione di start-up, il referente SOGEI condividerà con il Responsabile dell'Affidamento gli obiettivi da perseguire, i tempi e le modalità di esecuzione degli stessi.

Sulla base delle informazioni acquisite, nei 5 (cinque) giorni lavorativi previsti, salvo diverse indicazioni di SOGEI, la Società predisporrà un Piano di Lavoro, che dovrà mantenere aggiornato per consentire il monitoraggio dei servizi. Il Piano di Lavoro dovrà essere strutturato in modo da riportare, coerentemente con le scadenze temporali indicate:

- la tempificazione e la descrizione di dettaglio delle linee di attività;
- gli output previsti per ogni linea di attività;
- l'impegno in GG/PP suddiviso per figura professionale e per attività.

Coerentemente con il piano di lavoro saranno predisposti e sottoscritti uno o più Verbali di affidamento, eventualmente uno per linea di attività.

I Verbali di affidamento riporteranno, tra l'altro, per figura professionale, coerentemente con il Piano di Lavoro, il numero massimo di GG/PP ed i tempi di consegna del singolo output oggetto dell'affidamento.

I Piani di Lavoro potranno essere soggetti a modifiche e ripianificazioni da parte dei referenti SOGEI, secondo le esigenze e gli indirizzi che emergeranno nel corso dei lavori, fermo restando la conclusione del servizio in oggetto entro la scadenza contrattuale.

Periodicamente verranno effettuati incontri di condivisione con i referenti SOGEI, per monitorare lo stato di avanzamento lavori e valutare le principali evidenze relative a quanto svolto.

Coerentemente con il piano di lavoro, la Società dovrà costituire, per ciascun affidamento, uno specifico gruppo di lavoro di risorse qualificate, in conformità a quanto previsto all'atto dell'affidamento.

Eventuali difformità daranno luogo a quanto previsto nell'appendice 1 "Indicatori di qualità" (IA6).

Per garantire efficienza e qualità, le risorse assegnate ai servizi di supporto non potranno essere sostituite dalla Società durante l'esecuzione dei servizi; qualora intervenissero eventi non dipendenti dalla Società (per esempio dimissioni) che costringessero alla sostituzione di una risorsa, la Società dovrà avvertire preventivamente SOGEI e farsi carico del periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere la nuova risorsa produttiva sul progetto.

Eventuali sostituzioni imputabili alla Società daranno luogo a quanto previsto nell'appendice 1 "Indicatori di qualità" (IA9).

In considerazione della particolare natura dell'incarico affidato dall'Amministrazione, la SOGEI si riserva il diritto di chiedere la sostituzione delle risorse impegnate nel servizio di supporto. Pertanto la Società si impegna a sostituire il personale entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta della SOGEI.

Qualora la sostituzione fosse fatta in ritardo o si dovesse ricorrere a un'ulteriore sostituzione, si procederà come previsto nell'appendice 1 "Indicatori di qualità" (IA8).

#### **6.1.2    *PARAMETRIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE E MANUTENZIONE***

Per ciascun affidamento dovrà essere predisposto un Verbale che riporterà, tra l'altro, l'eventuale suddivisione in lotti del pacchetto di Parametrizzazione, Personalizzazione e/o manutenzione, i tempi di consegna di ciascuna porzione di pacchetto, il riferimento all'ordine di lavoro prodotto da SOGEI, da indicare successivamente nei prospetti di riepilogo del servizio effettuato, e la quantificazione dell'effort definito in GG/PP, con **modalità progettuale a corpo**.

SOGEI, comunque, si riserva la facoltà di affidare le attività, non a corpo, ma con le modalità previste per il servizio di supporto; in tale caso il Verbale riporterà le figure professionali da impiegare e il numero massimo di GG/PP da prevedere.

#### 6.1.2.1 MANUTENZIONE DEL SOFTWARE

Il servizio di manutenzione del Software verrà avviato tramite un “Verbale di Affidamento”, con il quale si formalizza la nomina di un Responsabile dell’Affidamento, che sarà il riferimento per il servizio di manutenzione del software. In tale “Verbale di affidamento” sarà previsto un massimale di GG/PP che sarà progressivamente eroso con i diversi interventi correttivi attivati successivamente.

Oltre al “Verbale di Affidamento” la SOGEI fornirà alla Società tutte le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio di manutenzione attraverso documentazione, riunioni, ecc..

Il servizio successivamente, si articolerà in interventi affidati formalmente, di volta in volta, dalle singole Unità organizzative della SOGEI alla Società mediante una “Specifica di intervento”, consegnata al responsabile del servizio o trasmessa per e-mail o fax.

Nella Specifica di intervento sono riportati, oltre a tutte le informazioni necessarie all’esecuzione dell’intervento:

- il riferimento al Verbale di Affidamento;
- il riferimento all’ordine di lavoro prodotto da SOGEI, da riportare successivamente nei prospetti di riepilogo dei servizi svolti;
- l’impegno in termini di GG/PP;
- il termine di chiusura dell’intervento.

In caso di manutenzione di rilevante entità e programmabile, la SOGEI convocherà il Responsabile del Servizio ad una riunione di start-up per illustrare l’intervento da effettuare e consegnare la specifica di intervento.

Gli interventi di manutenzione devono essere completati entro le date di consegna indicate nelle specifiche.

Eventuali ritardi daranno luogo a quanto previsto nell’appendice 1 “Indicatori di qualità” (IA7, IA11).

La SOGEI provvederà a fornire alla Società l’applicazione oggetto di manutenzione, corredata dalla relativa documentazione.

#### 6.2 MODIFICHE E SOSPENSIONE IN CORSO D’OPERA

La SOGEI potrà richiedere alla Società di apportare modifiche in corso d’opera ai prodotti previsti in ciascun affidamento.

Tali richieste saranno formalizzate da SOGEI mediante l’apposito modulo “Richiesta di modifica in corso d’opera” che dovrà essere allegato al Verbale di Affidamento.

In caso di modifiche la SOGEI e la Società definiranno, di comune accordo, l’impatto, l’impegno previsto ed i tempi necessari per la loro attuazione.

La SOGEI si riserva la facoltà di sospendere, in qualunque momento, il singolo affidamento richiesto alla Società e richiedere la consegna di quanto eventualmente prodotto al momento della richiesta di sospensione. In tale ipotesi verranno riconosciuti alla Società i corrispettivi fino

alla predetta data di sospensione in misura proporzionale alla percentuale di avanzamento delle attività previste nel verbale di affidamento relativo.

### **6.3 MODALITA' DI COMUNICAZIONE**

Al fine di assicurare il coordinamento di tutti i servizi previsti nella fornitura, il Responsabile del Contratto ed i Responsabili degli affidamenti della Società, dovranno garantire la loro reperibilità negli orari di esecuzione delle attività.

A tal fine la Società comunicherà alla SOGEI, prima della stipula del contratto:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono, e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi;

SOGEI, provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale e fino alla scadenza del periodo di garanzia sul software realizzato, previsto per un massimo di 12 mesi successivi ai 48 mesi di erogazione dei servizi, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla SOGEI eventuali modifiche e/o anomalie.

La SOGEI nel corso di esecuzione del contratto potrà individuare altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento dei servizi.

### **6.4 MODALITA' DI COLLEGAMENTO TELEMATICO**

Ai fini dello scambio di prodotti e dati tra le parti, la Società dovrà approvvigionarsi, a propria cura e spesa, di un collegamento conforme alle Specifiche Tecniche consegnate unitamente alla lettera di aggiudicazione, nonché di loro evoluzioni che potranno essere successivamente indicate da SOGEI.

A tal fine la Società dovrà dotarsi, nei tempi previsti contrattualmente, dei necessari strumenti e darne tempestiva comunicazione a SOGEI mediante apposita nota sottoscritta dal Responsabile del Contratto. Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione delle penali contrattualmente previste

Nel caso di R.T.I. (Raggruppamenti Temporanei di Imprese) il collegamento deve essere unico indipendentemente dalla numerosità delle Società e/o sedi di provenienza.

La Società dovrà disporre presso le proprie sedi o presso le sedi di Società del raggruppamento, purché collegate in rete, di un numero di postazioni di lavoro adeguate allo svolgimento dei servizi previsti dalla presente gara.

La Società deve garantire un collegamento telematico opportunamente dimensionato tra la sua sede e la porta di accesso messa a disposizione da SOGEI (porte 10/100/1000 Ethernet/Fast Ethernet/Gigabit Ethernet ) tale da consentire a tutte le postazioni di lavoro di operare efficacemente.

Resta inteso che, in caso di indisponibilità, per qualunque motivo, della connessione telematica, lo scambio dati avverrà comunque mediante movimentazione di supporti magnetici o ottici da consegnare, a cura della Società, presso le sedi Sogei.

Per l'effettuazione dei test saranno rese disponibili presso la sede SOGEI delle risorse hardware e software che, opportunamente configurate, consentiranno lo svolgimento dei test di integrazione e di modulo direttamente dalla sede della Società. Per eventuali situazioni particolari, da valutare singolarmente, gli stessi test potranno essere svolti anche presso la sede SOGEI.

La Società dovrà comunicare tempestivamente i nominativi ed i codici fiscali delle persone che dovranno essere abilitate al collegamento, che dovranno comunque far parte dell'elenco del personale accreditato sul contratto.

La SOGEI si riserva il diritto di effettuare, presso le sedi ove vengono svolte le attività e per tutta la durata del contratto, verifiche tecnico-funzionali sull'effettiva predisposizione e funzionamento di detti strumenti e di applicare, in caso di esito negativo della verifica, dalla data del controllo fino al ripristino della piena funzionalità, le penali contrattualmente previste per il ritardo nella predisposizione dell'ambiente di lavoro.

## 6.5 PROCESSO PRODUTTIVO E STANDARD DI PRODUZIONE

Il processo produttivo adottato da SOGEI è certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008.

Alla Società aggiudicataria verrà fornita la documentazione degli standard adottati da SOGEI.

I principali processi adottati per la produzione software sono:

- "Evolutivo/Incrementale" per l'approccio "tradizionale";
- "RUP (Rational Unified Process)" per l'approccio Object-Oriented;
- "Data Warehouse" per il DSS (Decision Support System);
- "Personalizzazione" per prodotti software di mercato.

Il processo produttivo prevede, in particolare per le attività di realizzazione, le seguenti fasi:

- una fase prototipale, in cui vengono sviluppate le interfacce grafiche e le principali funzionalità di navigazione. Attraverso un ciclo di revisioni del prototipo si giunge a validare in maniera precisa i requisiti utente. L'output di fase è un prototipo funzionale, comprensivo della relativa documentazione;
- una fase realizzativa in cui, a partire dall'eventuale prototipo, vengono sviluppate le applicazioni di DSS, create le strutture dati degli archivi secondo le specifiche fornite da SOGEI e popolati gli archivi di test con i dati forniti da SOGEI per l'esecuzione del test funzionale;
- una fase atta a fornire, relativamente al Data Mining, gli elementi per la definizione, l'ottimizzazione, la comparazione e l'applicazione di modelli previsionali.

Per quanto riguarda lo sviluppo di Data Warehouse possono essere previste le seguenti fasi:

- progettare, in modo strutturato e documentato, il Data Warehouse di 1° livello (ODS) sviluppando:
  - la creazione di un modello concettuale complessivo di rappresentazione di tutti i dati di interesse;
  - la trasformazione del modello concettuale in strutture logico-fisiche;
  - l'impostazione delle strategie di alimentazione dell'ODS;
- disegnare l'architettura e dimensionare correttamente il sistema;
- progettare i Data Mart sviluppando, con relativa documentazione :
  - la definizione dei requisiti funzionali;
  - la progettazione delle strutture logico-fisiche;
  - la definizione delle modalità di trasformazione, caricamento e aggregazione dei dati, con particolare attenzione ai moduli di integrazione di basi dati eterogenee.

Per quanto riguarda il test le attività principali prevedono:

- definizione del Piano di Test;
- progettazione dei casi di test;
- esecuzione e documentazione del test;
- gestione ed analisi dei risultati del test.

Il Piano di test viene predisposto a partire dai requisiti individuati. Il piano di test si compone di una parte introduttiva che ne delinea la strategia generale accompagnata da una restante parte che descrive tutti i requisiti di test individuati.

A partire dai requisiti di test individuati nel Piano, vengono definiti e progettati i relativi casi di test; per Caso di test si intende un insieme di input, condizioni e risultati attesi sviluppati per verificare il rispetto di uno specifico requisito.

Qualora sia richiesto di avvalersi di specifici strumenti di automazione, i casi di test dovranno essere dettagliati in modo da specificare passi e punti di verifica necessari per produrre gli script di test che automatizzano l'esecuzione.

Al termine dell'esecuzione del test vengono analizzati i risultati ottenuti e viene prodotta una reportistica di riepilogo relativamente ai casi di test verificati, passati con successo o falliti.

La SOGEI si riserva la facoltà, nel corso del periodo contrattuale, di adottare strumenti di controllo del software e di test automatizzati nonché di poter innovare il processo produttivo e gli standard di produzione.

## **7. GOVERNO DELLA FORNITURA**

### **7.1 PIANIFICAZIONE**

È prevista una riunione di avvio dei servizi con il Responsabile del contratto della Società e il Direttore dell'esecuzione della SOGEI in cui verranno descritte le modalità di esecuzione dei e gli adempimenti contrattuali.

Gli affidamenti, effettuati con le modalità descritte in precedenza, prevedono, tra l'altro, la quantificazione dell'effort, misurato in GG/PP con modalità a corpo o con massimale, e i tempi di consegna degli output finali e degli ulteriori prodotti.

Periodicamente, salvo una puntuale indicazione da parte del referente SOGEI, verranno effettuati incontri di condivisione per valutare, sulla base anche dei Report mensili lo stato avanzamento degli affidamenti e valutare le principali evidenze relative a quanto svolto.

### **7.2 MODALITÀ DI CONSEGNA**

A conclusione dei singoli affidamenti, nei tempi indicati dai Verbali di Affidamento o dalle Specifiche di Intervento, la Società dovrà consegnare gli output previsti; quanto prodotto sarà sottoposto a verifica per l'accettazione, da parte dei referenti SOGEI.

I prodotti software e la relativa documentazione dovranno essere consegnati presso la sede SOGEI, secondo le modalità descritte di seguito.

In particolare per i prodotti software, al termine del singolo affidamento o singolo intervento, nei tempi previsti, la Società dovrà consegnare :

- i pacchetti software funzionanti e corrispondenti ai requisiti funzionali e non funzionali;
- la documentazione dell'applicazione;
- la documentazione tecnica dell'intervento effettuato;
- la documentazione sull'esito dei test effettuati ed eventualmente la base dati di test aggiornata;
- la documentazione per il caricamento dell'applicazione nell'ambiente di riferimento della SOGEI.

Il Fornitore dovrà provvedere al caricamento nell'ambiente di riferimento; la Committente effettuerà la verifica formale della consegna; le eventuali incongruenze riscontrate nei prodotti consegnati e/o la mancata consegna dei prodotti previsti determineranno la non accettazione di tutti i prodotti consegnati e saranno formalizzate nel Verbale di Consegna, ovvero nella Specifica di Intervento nel caso di manutenzione, anche ai fini di una tempestiva rimozione delle anomalie riscontrate.

Le anomalie riscontrate saranno segnalate da SOGEI tramite il modulo "Segnalazione Anomalie"; la Società dovrà effettuare le eventuali modifiche a proprio esclusivo carico entro 3 (tre) giorni lavorativi, se non diversamente indicato dal Responsabile SOGEI. I prodotti non saranno accettati e verranno considerati non consegnati fin quando tutte le anomalie non saranno rimosse.



Eventuali ritardi delle consegne rispetto ai tempi programmati comporteranno azioni contrattuali previste.

Qualora SOGEI avesse necessita di slittare i tempi per l'immissione dei prodotti nel ambiente di riferimento e/o effettuare ulteriori verifiche, non si determineranno ritardi imputabili alla Società.

Resta inteso che gli interventi, qualora realizzati su software esistente, dovranno mantenere inalterate le funzionalità preesistenti non oggetto dell'intervento stesso.

La SOGEI si riserva di verificare l'assenza di virus utilizzando gli strumenti che riterrà più opportuni.

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

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

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

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

### **7.3 ACCETTAZIONE/APPROVAZIONE PRODOTTI DELLA FORNITURA**

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.

Tutti i prodotti della fornitura saranno sottoposti ad Approvazione e 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 dalla Società per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dalla SOGEI o dal Capitolato Tecnico o dal contratto. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio della SOGEI, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dalla SOGEI per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, la SOGEI procederà alla sospensione della verifica. Tale slittamento nei tempi sarà a totale carico della Società comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla SOGEI.

La Società dovrà aggiornare anche i documenti eventualmente oggetto di rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per la SOGEI.

#### **7.4 VERIFICHE DI CONFORMITA'**

La verifica di conformità è finalizzata al controllo della corrispondenza dei requisiti stabiliti nel Verbale di Affidamento, in termini di prodotti, con quanto oggetto di verifica.

Della data di Verifica di Conformità si darà apposita comunicazione alla Società che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica la SOGEI ne darà comunicazione formale alla Società.

I prodotti consegnati dovranno inoltre essere perfettamente funzionanti e congruenti con il Piano di Qualità allegato al verbale e con gli eventuali standard di produzione forniti.

I prodotti di output, se presentano anomalie, non saranno accettati fino a che tutte le anomalie non verranno rimosse e conseguentemente non potrà considerarsi conclusa la linea di attività che prevede il prodotto verificato quale output.

Di seguito si descrivono le specificità delle verifiche di conformità eseguite sugli output dei diversi servizi previsti.

##### **7.4.1 VERIFICHE PER SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO ARCHITETTUALE E PER LA PROGETTAZIONE, LO SVILUPPO E L'AVVIO IN ESERCIZIO**

A conclusione del singolo affidamento, nei tempi previsti dal Piano di Lavoro concordato, il Fornitore dovrà consegnare gli output programmati. Tali output saranno oggetto di verifica da parte della SOGEI al fine di accertarne la conformità rispetto al Piano di Lavoro ed al Verbale di Affidamento.

Le attività di verifica saranno registrate in un'apposita "Nota di Verifica di Conformità" sottoscritta dal referente della SOGEI e dal Responsabile dell'Affidamento.

Al termine delle verifiche sarà aggiornato il Piano di Lavoro. Eventuali anomalie riscontrate saranno segnalate sul Piano di Lavoro; il Fornitore provvederà a rimuovere le anomalie segnalate intervenendo senza oneri aggiuntivi per la SOGEI, entro 3 (tre) giorni dalla verifica, se non diversamente indicato.

##### **7.4.2 VERIFICHE/COLLAUDO PER IL SERVIZIO DI PARAMETRIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE E MANUTENZIONE**

Entro 30 (trenta) giorni dalla data di consegna dei prodotti software, la SOGEI procederà alla verifica di conformità/collauda di quanto realizzato. La data della verifica verrà tempestivamente comunicata alla Società in modo che, il responsabile dell'affidamento o un suo incaricato, delegato formalmente, possa essere presente alla verifica di conformità/collauda. Durante le attività di verifica/collauda la Società è obbligata ad assicurare alla SOGEI il supporto necessario.

La verifica di conformità/collauda si svolgerà secondo le seguenti modalità:

- esecuzione dei test funzionali e verifica dell'esito dei test svolti;

- esecuzione della verifica sui requisiti di accessibilità, dove previsti;
- verifica della rispondenza ai requisiti non funzionali;
- esame dei parametri di qualità previsti nel Piano di Qualità;
- esame della documentazione consegnata.

Al termine della verifica di conformità/collaudato sarà redatto e sottoscritto dal referente della Committente e dal responsabile del Fornitore l'apposito "Verbale di verifica di conformità/collaudato".

Qualora durante la prima verifica di conformità/collaudato si registri una percentuale complessiva di casi di test con esito negativo  $\leq 10\%$ , SOGEI può concedere una sospensione della verifica di conformità/collaudato per un periodo massimo di 3 (tre) giorni lavorativi, durante i quali la Società potrà rimuovere i difetti riscontrati. Saranno comunque applicate, in tale caso, le sanzioni previste contrattualmente.

Al Verbale di verifica di conformità/collaudato, anche ove non sia stata riscontrata la necessità di interventi correttivi sui prodotti consegnati, si dovranno comunque allegare tutte le eventuali segnalazioni di anomalie/malfunzionamenti, anche se rimossi nel corso della verifica di conformità/collaudato.

Se l'esito della verifica di conformità/collaudato è invece negativa, verrà fissata, entro i successivi 10 (dieci) giorni, una seconda verifica di conformità/collaudato. Se la seconda verifica di conformità/collaudato ha esito positivo, per i giorni lavorativi intercorsi tra la precedente verifica di conformità/collaudato e la nuova consegna del prodotto si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente.

Se anche la seconda verifica di conformità/collaudato ha esito negativo, la SOGEI si riserva la possibilità di procedere ad una nuova verifica di conformità/collaudato oppure, in alternativa SOGEI potrà decidere di non accettare quanto prodotto, annullare l'affidamento, non riconoscere alcun corrispettivo e procedere come contrattualmente previsto.

Gli oneri relativi agli errori imputabili all'opera della Società saranno a carico della stessa.

Il Verbale di verifica di conformità/collaudato con esito positivo rappresenterà formale accettazione dei prodotti e costituirà la certificazione dell'avvenuta verifica di conformità/collaudato".

La durata della verifica/collaudato è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'affidamento realizzativo.

L'attività di collaudato verrà svolta negli ambienti (collaudato) della SOGEI, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati dalla SOGEI.

Per il servizio di manutenzione si procederà come indicato di seguito.

#### **Affidamenti di interventi di Manutenzione**

Sui prodotti consegnati dalla Società a fronte di interventi di manutenzione, la SOGEI provvederà, entro 20 (venti) giorni dalla consegna, ad effettuare una verifica per accertare la completa corrispondenza con quanto definito nel Piano di Qualità e nella "Specifica di

Intervento”, il rispetto degli eventuali standard di produzione e di qualità e il corretto funzionamento del software.

La verifica si svolgerà secondo le seguenti modalità:

- esecuzione dei test funzionali e verifica dell'esito dei test svolti;
- verifica della rispondenza ai requisiti non funzionali;
- verifica dei livelli qualitativi;
- esame della documentazione consegnata.

La SOGEI comunicherà alla Società i risultati della verifica, segnalando, in caso di esito negativo, le anomalie riscontrate, l'eventuale necessità di interventi correttivi sui prodotti consegnati e i termini da rispettare per la risoluzione degli errori e l'adeguamento della relativa documentazione.

Gli oneri relativi alla rimozione delle anomalie riscontrate in sede di verifica saranno a carico della Società.

I risultati della verifica saranno riportati nella “Specifica di intervento” e registrati in:

- nel “Verbale di verifica di conformità/collaudo”, per le attività di parametrizzazione e personalizzazione;
- in una “Nota di verifica di conformità”, per le attività di manutenzione,

sottoscritti dal referente della SOGEI e dal responsabile dell'affidamento.

I prodotti non verranno accettati dalla SOGEI fino alla completa rimozione di tutte le anomalie riscontrate.

## **7.5 CONSUNTIVAZIONE**

Ai fini della consuntivazione dei servizi erogati, il Fornitore dovrà produrre i seguenti documenti:

- per i servizi di “Supporto specialistico architetturale” e di “Supporto specialistico per la progettazione, sviluppo e avvio in esercizio”, la “Nota di verifica di conformità” e la “Dichiarazione delle Prestazioni Rese”, prodotte dal Responsabile della U.O. solo a conclusione positiva del intervento affidato;
- per il Servizio di personalizzazione e parametrizzazione, il “Verbale di verifica di conformità/collaudo” positivo;

- per il servizio di manutenzione, la “Nota di verifica di conformità” e la “Dichiarazione degli interventi effettuati”.

Tutti i documenti appena citati, dovranno essere firmati dal Responsabile del Contratto della Società e, per la SOGEI dal responsabile della U.O. e dal Direttore dell’esecuzione e allegati alle fatture emesse.

Nella tabella seguente è riportata una sintesi delle modalità di affidamento e consuntivazione.

<i>Servizio</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Modalità Affidamento</i>	<i>Modalità di esecuzione</i>	<i>DPR</i>	<i>Verifica di conformità / collaudo</i>
Supporto specialistico architettuale e per la progettazione, sviluppo e avvio in esercizio	GG/PP a consumo	Verbale di affidamento	Progettuale con massimale	si	Nota di conformità
Parametrizzazione e personalizzazione	GG/PP a consumo oppure mix	Verbale di affidamento	Progettuale con massimale oppure a corpo	no	verifica di conformità / collaudo
Manutenzione	GG/PP a consumo oppure mix	Verbale di affidamento + specifica di intervento	Progettuale con massimale oppure a corpo	no	Nota di conformità

Qualora i servizi di Parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione siano affidati da SOGEI in modalità a corpo, la Società dovrà prevedere un gruppo di lavoro che rispetti il mix di figure professionali previsto per il servizio (paragrafo 5.3.4). In questo caso il corrispettivo sarà determinato applicando le percentuali delle singole figure che costituiscono il gruppo di lavoro.

Diversamente, per tutti gli affidamenti in GG/PP a consumo, il corrispettivo sarà calcolato in base alle singole tariffe unitarie delle figure professionali effettivamente utilizzate.

La SOGEI si riserva la facoltà di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

#### **7.5.1 SUPPORTO SPECIALISTICO ARCHITETTURALE E PER LA PROGETTAZIONE, SVILUPPO E AVVIO IN ESERCIZIO**

La Società deve trasmettere mensilmente, entro il 5° giorno del mese successivo, alla SOGEI il dettaglio delle informazioni inerenti i servizi erogati mediante la procedura presente su CD ROM consegnato all’atto della stipula del contratto da SOGEI.

Per ciascun affidamento il numero di GG/PP per figura professionale non può essere superiore alla quantità indicata nei Verbali di Affidamento o, nel caso del supporto collegato a servizi di Manutenzione, nelle Specifiche di Intervento.

Le principali informazioni da trasmettere riguardano l'Ordine di lavoro, il Codice commessa/fatturazione, specifico di ogni affidamento, le quantità erogate in GG/PP rendicontate nominativamente per risorsa impiegata.

Per i prodotti che hanno superato la verifica di conformità con esito positivo sarà prodotta la DPR "Dichiarazione delle prestazioni rese" che attesta le prestazioni effettivamente erogate dalla Società per ciascuna tipologia di servizio.

La DPR è il documento, prodotto in automatico a partire dai dati trasmessi dalla Società ed approvati dal responsabile della U.O. che ha richiesto il servizio, che viene sottoscritto dallo stesso responsabile, solo a conclusione positiva del servizio affidato.

#### **7.5.2 SERVIZI DI PARAMETRIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE E MANUTENZIONE**

La consuntivazione dei servizi effettuati è fatta con il "Verbale di Verifica di Conformità/Collauda" positiva o, per la Manutenzione, con la compilazione del modulo "Dichiarazione degli interventi effettuati" e la "Nota di Verifica di Conformità".

La "Dichiarazione degli interventi effettuati" con il numero di GG/PP erogati, quale risultante dalle Specifiche di Intervento, dovrà essere prodotta ogni mese esclusivamente per gli interventi che si sono conclusi con verifica positiva, riportando gli specifici "Ordini di Lavoro" emessi dalla SOGEI; tale documento deve essere sottoscritto dal responsabile della SOGEI e dalla Società.

## 8. AZIONI CONTRATTUALI

SOGEI effettuerà un monitoraggio costante sull'andamento dei servizi previsti contrattualmente. Ogni inadempimento darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

La Società deve garantire mensilmente la rendicontazione sull'andamento dei diversi affidamenti al responsabile SOGEI del contratto; tale rendiconto deve riportare anche i risultati della misurazione di tutti livelli di servizio previsti per la fornitura.

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 dalla Società 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 della Società, che della Sogei, 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 della Società dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi della Società per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- emissione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

Per sopravvenute esigenze oppure perché l'applicazione di alcuni indicatori di qualità sono risultati non efficaci, durante l'intero periodo contrattuale, Sogei può chiedere un riesame degli indicatori di qualità e l'adozione di nuovi strumenti di misurazione. Sogei e la Società, in tali casi, concorderanno eventuali modifiche da apportare agli indicatori esistenti e ai relativi metodi di calcolo.

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

### 8.1 RILIEVI

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

Essi saranno formalizzati alla Società con una "Nota di Rilievo", trasmessa tramite lettera o e-mail, da parte del Responsabile SOGEI dell'affidamento e/o dal Direttore dell'Esecuzione SOGEI. Tale nota potrà contenere uno o più rilievi.

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, secondo quanto previsto in Appendice "Livelli di Servizio" e determinato nel contratto.

La Società potrà richiedere l'annullamento di un rilievo tramite un documento con elementi oggettivi ed argomentazioni, da trasmettere, al responsabile SOGEI del contratto, entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della nota di rilievo. In caso di accettazione delle argomentazioni adottate dalla Società, SOGEI provvederà ad annullare il rilievo in questione.

## **8.2 PENALI**

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto dalla SOGEI (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) rispetto al corrispettivo da erogarsi, 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.

## **8.3 MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ**

La SOGEI 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 della Società anche qualora non ricorrano i limiti di cui alla citata circolare.

La SOGEI 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 della Società. In tal caso la Società deve essere disponibile ad incontri/visite della SOGEI 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 per obiettivi a copro rispetto a quelle previste contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie.

La Società si impegna a fornire alla SOGEI tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati e nei modi richiesti.



## 9. MODELLO DI SCHEDA TECNICA

Figure professionali	B. I. Expert		Specialista di prodotto Senior		Specialista di prodotto Junior	
	Ambiente	Business Object	Power Center	Data Stage	SAS	
Cognome e nome						
Data di nascita						
Laurea	Vecchio ordinamento o specialistica					
Corso di laurea						
Società di appartenenza						
Dipendente:	A tempo indeterminato		Altro (specificare)			
Conoscenze/competenze (per l'ambiente indicato)						
Tecniche rappres. dati	Progett. dashboard	Tecniche analisi con B. I.	Best practices DW	Tecn. progett DW	Tecniche analisi multidim.	Metodol. sviluppo DW
Modellaz. dati	Progett. sistemi BI	Progett. strutture archivi	Analisi stat. Data Mining	Tecn. Data Mining	Progett. sistemi prevision.	Progett. streaming analitici
Realizz. sistemi BI	Realizz. strutture archivi	Realizz. Analisi statistiche	Realizz. ETL	SQL	Java script XML HTML	Tecnolog. web

### Istruzioni:

- Riportare cognome e nome su ogni pagina.
- Barrare o compilare la casella a destra della voce selezionata.
- Fare riferimento al capitolato per il dettaglio delle voci;
- I righi Conoscenze/competenza sono, nell'ordine, per le figure professionali B. I. Expert Specialista di prodotto Senior e Specialista di prodotto Junior;
- Nelle pagine 2 e 3, "Esperienze" e "Formazione" indicare solamente esperienze professionali, corsi e certificazioni coerenti con quanto richiesto dal capitolato;
- Le esperienze sono raggruppate in blocchi per anno, pertanto:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

- per ogni anno inserire a destra dell'anno le esperienze maturate tra quelle richieste e quelle specifiche negli ambienti previsti, coerentemente con la scelta effettuata sulla prima pagina;
- indicare un numero intero di mesi; arrotondare all'intero superiore per frazioni maggiori di 15 giorni;
- riportare i progetti cui si riferiscono i mesi di esperienza indicati;
- per i progetti pluriannuali riportare l'esperienza di capo progetto solo il primo anno.

Firma\_\_\_\_\_

Pag. 1

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

<b>Nome e Cognome</b>											
<b>Esperienze</b>											
<b>Anno</b>		<b>DW e B. I. n° mesi</b>				<b>An. stat. avanzata n° mesi</b>				<b>Data Mining n° mesi</b>	
		<b>Suite SAP B. O. n° mesi</b>				<b>Inf. Power Center n° mesi</b>				<b>IBM Data Stage n° mesi</b>	
		<b>SAS n° mesi</b>									
<b>Progetto:</b>	<b>Committente</b>							<b>Dal</b>		<b>Al</b>	
<b>Descrizione progetto/ruolo</b>										<b>Capo progetto</b>	
<b>Progetto:</b>	<b>Committente</b>							<b>Dal</b>		<b>Al</b>	
<b>Descrizione progetto/ruolo</b>										<b>Capo progetto</b>	
<b>Progetto:</b>	<b>Committente</b>							<b>Dal</b>		<b>Al</b>	
<b>Descrizione progetto/ruolo</b>										<b>Capo progetto</b>	
<b>Anno</b>		<b>DW e B. I. n° mesi</b>				<b>An. stat. avanzata n° mesi</b>				<b>Data Mining n° mesi</b>	
		<b>Suite SAP B. O. n° mesi</b>				<b>Inf. Power Center n° mesi</b>				<b>IBM Data Stage n° mesi</b>	
		<b>SAS n° mesi</b>									
<b>Progetto:</b>	<b>Committente</b>							<b>Dal</b>		<b>Al</b>	
<b>Descrizione progetto/ruolo</b>										<b>Capo progetto</b>	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

<b>Progetto:</b>	<b>Committente</b>		<b>Dal</b>		<b>Al</b>	
<b>Descrizione progetto/ruolo</b>						<b>Capo progetto</b>
<b>Progetto:</b>	<b>Committente</b>		<b>Dal</b>		<b>Al</b>	
<b>Descrizione progetto/ruolo</b>						<b>Capo progetto</b>
<b>Anno</b>		<b>DW e B. I. n° mesi</b>		<b>An. stat. avanzata n° mesi</b>		<b>Data Mining n° mesi</b>
		<b>Suite SAP B. O. n° mesi</b>		<b>Inf. Power Center n° mesi</b>		<b>IBM Data Stage n° mesi</b>
		<b>SAS n° mesi</b>				
<b>Progetto:</b>	<b>Committente</b>		<b>Dal</b>		<b>Al</b>	
<b>Descrizione progetto/ruolo</b>						<b>Capo progetto</b>
<b>Progetto:</b>	<b>Committente</b>		<b>Dal</b>		<b>Al</b>	
<b>Descrizione progetto/ruolo</b>						<b>Capo progetto</b>
<b>Progetto:</b>	<b>Committente</b>		<b>Dal</b>		<b>Al</b>	
<b>Descrizione progetto/ruolo</b>						<b>Capo progetto</b>

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architeturale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

(\*\*) Se necessario utilizzare più pagine numerandole: 2/1, 2/2, 2/3 ...

Firma\_\_\_\_\_

(\*\*)  
Pag. 2/\_\_\_\_

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
<b>Nome e Cognome</b>			
<b>Formazione (*)</b>			
<b>Corso</b>	<b>Certif.</b>	<b>Titolo</b>	<b>Anno</b>

(\*) Allegare attestati. (\*\*) Se necessario utilizzare più pagine numerandole: 3/1, 3/2, 3/3

Firma\_\_\_\_\_

(\*\*)  
Pag. 3/\_\_\_

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Nome e Cognome	
-------------------	--

### ***Informativa sui dati forniti alla SOGEI e consenso al trattamento***

*Ai sensi e per gli effetti della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, relativamente al trattamento dei suddetti dati e, in particolare, a quanto previsto dall'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informa che i dati e le informazioni contenuti nella presente scheda, nonché nel contratto e nella documentazione ad esso connessa, saranno utilizzati dalla SOGEI e/o dalla commissione di giudicazione ai fini dell'aggiudicazione stessa e, in caso di assegnazione del servizio, ai fini amministrativi e contabili.*

*Il trattamento dei dati e delle informazioni suddetti verrà effettuato in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato anche mediante sistemi automatizzati idonei a memorizzare, gestire e trasmettere i suddetti dati e informazioni, che potranno essere anche abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali definiti di volta in volta.*

*Il predetto trattamento potrà essere effettuato da terzi che forniscano alla nostra Società specifici servizi elaborativi, ovvero dagli istituti di credito cui la nostra Società conferisca il mandato di pagamento, nonché a soggetti per i quali si renda necessario o sia, comunque, funzionale allo svolgimento delle attività della SOGEI.*

*Vi informiamo, inoltre, che in relazione al trattamento dei dati e informazioni personali di cui sopra, Vi sono riconosciuti i diritti indicati all'articolo 7 del citato D.Lgs. n. 196/2003.*

*Con la firma della "Scheda Tecnica" **il/la sottoscritto/a** ..... autorizza, ai sensi dell'articolo 23 del suddetto D.Lgs. n. 196/003, la SOGEI e gli altri soggetti di cui sopra al trattamento dei propri dati personali.*

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Pag. 4

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

55 di 59

## 10. NOTA PER ATTIVAZIONE COLLEGAMENTO TELEMATICO

Richiesta di attivazione del collegamento con Sogei

Società:

.....

N° repertorio contratto:

.....

**COLLEGAMENTO FISICO**

**FRAME- RELAY**

☐ Velocità di collegamento:

.....

☐ CIR:

.....

☐ DLCI:

.....

☐ Fornitore del Trasporto:

.....

Utilizzo di backup in ISDN

☐ SI

☐ NO

**CDN**

☐ Velocità di collegamento:

.....

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433



□ Fornitore del Trasporto:  
.....

Utilizzo di backup in ISDN □ SI □ NO

#### ISDN

□ Numero di telefono chiamante:  
.....

□ Numero di canali massimi utilizzati:  
.....

□ Fornitore del Trasporto:  
.....

□ Indicare marca e modello degli apparati di rete utilizzati:  
.....

.....  
.....

#### COLLEGAMENTO LOGICO

□ Numero di terminali operanti in ambiente IP:  
.....

□ Numero di terminali operanti in ambiente SNA/TN3270:  
.....

□ Numero di terminali operanti in ambiente SNA/APPC:  
.....

#### REFERIMENTI TECNICI

□ Persona di riferimento sistemistica della società o RTI per l'attivazione, verifica del collegamento e delle problematiche di rete:

Nome:

.....  
..

Cognome:

.....

E-mail: .....Telefono:

.....

☐ Persona di riferimento sistemistica della società o RTI per le verifiche tecnico-funzionali sull'ambiente di accoglienza:

Nome:

.....  
.

Cognome:

.....

E-mail: .....Telefono:

.....

☐ Persona di riferimento della società o RTI per la gestione del collegamento e delle problematiche di rete:

Nome:

.....  
...

Cognome:

.....

E-mail: .....Telefono:

.....

**NOTE DELLA SOCIETÀ**

.....  
.....  
.....

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

.....

Data: .....

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti per l'affidamento dei servizi di supporto architettuale, specialistico, parametrizzazione e manutenzione in ambiente Data warehouse per il Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1433

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO