

CLASSIFICAZIONE CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

**PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO, CONDUZIONE,
MANUTENZIONE E SUPPORTO DEL SISTEMA INFORMATIVO
DELL’AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL
MERCATO - ID SIGEF 1426**



1. PREMESSA	5
1.1. Acronimi	5
1.2. Definizioni	5
2. CONTESTO	6
2.1. Contesto organizzativo	6
2.2. Contesto operativo e tecnologico	6
3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	7
3.1. Oggetto	7
3.2. Durata	7
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	8
4.1. Lotto 1.....	8
4.1.1. Servizio di Sviluppo Nuove Applicazioni/Progetti	8
4.1.2. Servizio di Manutenzione Evolutiva (MEV)	9
4.1.3. Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAD e MAC).....	10
4.1.4. Servizio di Conduzione applicativa	12
4.1.5. Servizio di Supporto Specialistico	13
4.2. Lotto 2.....	15
4.2.1. Servizio di Conduzione Progetti Tecnologici.....	15
4.2.2. Servizio di Manutenzione Hardware.....	15
4.2.3. Servizio di Gestione dei dispositivi di informatica d'utente	17
4.2.4. Servizio di Supporto Specialistico	20
5. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITA'	22
5.1. Portale di governo e gestione della fornitura	22
5.2. Sistema di Trouble Ticketing.....	23
5.3. Modalità di verifica degli indicatori di qualità e per il calcolo delle penali .	23
6. DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI.....	25
6.1. Lotto 1.....	25



6.2.	Lotto 2.....	26
7.	REFERENTI	28
8.	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	30
8.1.	Premessa.....	30
8.2.	Modalità di esecuzione dei Servizi e delle Attività.....	30
8.2.1.	Modalità progettuale	31
8.2.1.1.	CICLI DI VITA PROGETTUALI	32
8.2.1.2.	LE FASI PROGETTUALI	34
8.2.2.	Modalità continuativa	36
8.2.2.1.	MODALITÀ CONTINUATIVA A CANONE	36
8.2.2.2.	MODALITÀ CONTINUATIVA A CONSUMO	38
8.2.3.	Luogo di lavoro.....	38
8.2.4.	Orario di erogazione dei servizi.....	39
8.3.	Prodotti della Fornitura	40
8.4.	Modalità di consegna dei prodotti.....	51
8.4.1.	Consegna dei prodotti software	51
8.4.2.	Consegna della documentazione	51
8.5.	Vincoli temporali sulle consegne	51
8.6.	Gestione della Fornitura	53
8.6.1.	Pianificazione	53
8.6.2.	Consuntivazione.....	54
8.6.3.	Informazioni di riepilogo	54
8.7.	Gestione degli Obiettivi	54
8.7.1.	Stima e Attivazione degli Obiettivi	54
8.7.2.	Valutazione e dimensione degli Obiettivi	55
8.7.3.	Cancellazione degli Obiettivi.....	55
8.7.4.	Cambiamento dei requisiti.....	56
8.8.	Start up della Fornitura	56
8.8.1.	Periodo Transitorio.....	56
8.9.	Affiancamento	57



8.10.	Assicurazione Qualità	58
8.11.	Trasferimento di Know-how a fine fornitura	58
8.12.	Garanzia.....	59
9.	DIREZIONE LAVORI.....	60
9.1.	Governance del Contratto	60
9.2.	Verifiche di conformità.....	60
9.3.	Modalità di autorizzazione ed approvazione dei prodotti	60
9.4.	Aggiornamento della documentazione	61
9.5.	Monitoraggio	61
9.6.	Rilievi	61
9.7.	Penali	62
9.8.	Valutazione risorse	62
10.	COLLAUDI	63
10.1.	Modalità svolgimento.....	63
10.2.	Strumenti a supporto dell'attività di test	63
11.	INDICATORI DI QUALITA'	65
11.1.	Revisione degli indicatori di qualità	65
11.2.	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità	65



1. PREMESSA

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (nel seguito l'Autorità), nell'ambito delle proprie politiche gestionali, intende acquisire i servizi applicativi, sistemistici e di supporto per la gestione e lo sviluppo del proprio Sistema Informativo. Il presente Capitolato Tecnico ha lo scopo di descrivere la fornitura dei servizi in oggetto, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio.

Si considerano parte integrante del presente Capitolato tecnico le Appendici di seguito indicate:

Appendice 1: Descrizione del contesto applicativo e tecnologico

Appendice 2: Descrizione dei profili professionali

Appendice 3: Indicatori di qualità della fornitura

Appendice 4: Beni in manutenzione hardware

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e nelle Appendici rappresentano requisiti minimi della fornitura.

1.1. Acronimi

AGCM: Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

ICT: Information and Communication Technology

IMAC: Install, Move, Add Change

IT: Information Technology

KPI: Key Performance Indicator

1.2. Definizioni

Fornitore: va intesa l'Impresa aggiudicataria della fornitura; se non diversamente indicato va inteso l'aggiudicatario di ciascuno dei Lotti della fornitura;

Fornitore Lotto 1: va intesa l'Impresa aggiudicataria del Lotto 1;

Fornitore Lotto 2: va intesa l'Impresa aggiudicataria del Lotto 2.



2. CONTESTO

2.1. Contesto organizzativo

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, meglio nota come Antitrust, è stata istituita in Italia nel 1990. E' un'istituzione indipendente, che prende le sue decisioni sulla base della legge, senza possibilità di ingerenze da parte del Governo né di altri organi della rappresentanza politica. L'Autorità garantisce il rispetto delle regole che vietano le intese anticoncorrenziali tra imprese, gli abusi di posizione dominante e le concentrazioni in grado di creare o rafforzare posizioni dominanti dannose per la concorrenza, con l'obiettivo di migliorare il benessere dei cittadini. Nel 1992 è stata affidato all'Antitrust il compito di contrastare la pubblicità ingannevole delle aziende. Dal 2007 l'Autorità tutela i consumatori (e dal 2012 anche le microimprese) dalle pratiche commerciali scorrette delle imprese. Per garantire che il confronto sul mercato avvenga lealmente interviene anche contro la pubblicità comparativa che getta discredito sui prodotti dei concorrenti o confonde i consumatori. Dal 2012 è stata affidata all'Antitrust la tutela amministrativa contro le clausole vessatorie inserite nei contratti con i consumatori. Dal 2004 applica la legge sul conflitto di interessi dei titolari delle cariche di Governo. Il personale dell'Autorità, tra quello di ruolo, quello con contratto a tempo determinato e quello comandato da amministrazioni pubbliche, è attualmente composto da 262 risorse interne (al 31 dicembre 2012).

Ulteriori riferimenti e informazioni sull'Autorità possono essere ricercate sul sito internet www.agcm.it.

2.2. Contesto operativo e tecnologico

Sono presenti circa 400 utenti informatici (composti da utenti interni ed esterni e utenze di servizio) localizzati tutti su un'unica sede con attività prevalentemente di tipo stanziale e in parte in mobilità per alcune attività istituzionali di raccordo con analoghe Amministrazioni dei Paesi membri della Comunità Europea.

La funzione IT, di recente riorganizzazione, è di contenute dimensioni e storicamente ha adottato un modello in-sourcing di gestione e sviluppo del sistema informativo attraverso il ricorso al mercato per acquisire effort certificato sulle varie piattaforme esistenti, in modalità time & material, con il controllo diretto delle risorse interne.

Per approfondimenti relativi all'infrastruttura tecnologica ed al contesto applicativo fare riferimento all'Allegato 1 "Descrizione del contesto tecnologico ed applicativo".



3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1. Oggetto

L'oggetto della fornitura è rappresentato dal complesso dei servizi applicativi e sistemistici volti a garantire la piena operatività del Sistema Informativo dell'Autorità ed è articolato nei seguenti lotti:

- **Lotto 1 - Servizi applicativi**

- Servizio di Sviluppo Nuove Applicazioni/Progetti,
- Servizio di Manutenzione Evolutiva (MEV),
- Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAD e MAC),
- Servizio di Conduzione Applicativa,
- Servizio di Supporto Specialistico.

- **Lotto 2 - Servizi sistemistici**

- Servizio di Conduzione Progetti Tecnologici,
- Servizio di Manutenzione Hardware,
- Servizio di Gestione dei dispositivi di informatica d'utente,
- Servizio di Supporto Specialistico.

Oggetto dell'appalto per entrambi i lotti è anche la predisposizione, l'evoluzione, l'aggiornamento e la gestione degli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi, ove non già disponibili presso l'Autorità, secondo le modalità descritte al capitolo 5.

Si evidenzia che restano in capo all'Autorità le attività relative all'amministrazione delle piattaforme tecnologiche e dei database per gli ambienti applicativi di sviluppo, collaudo e produzione.

Per ciascuno dei servizi di seguito descritti è richiesto che il Fornitore nella Relazione Tecnica descriva la soluzione offerta in termini di organizzazione, strumenti e metodologie e descriva le esperienze pregresse maggiormente significative rispetto al contesto organizzativo e tecnologico dell'Autorità.

E' inoltre richiesto che il Fornitore descriva il modello organizzativo ed operativo che verrà adottato per l'erogazione di uno o più servizi, qualora il Fornitore scelga di avvalersi del supporto di specifici Centri di Competenza.

3.2. Durata

Per ciascun lotto di fornitura la durata massima prevista è fissata in 36 mesi, a partire dalla "Data di inizio attività", comunicata secondo le modalità indicate nel Contratto.

Per il Lotto 1, sono previsti ulteriori 12 mesi di manutenzione correttiva in garanzia per il software sviluppato e/o modificato nel corso degli ultimi 12 mesi di erogazione.



4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Di seguito è fornito l'elenco ed una descrizione di massima dei servizi, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio.

I prodotti in uso presso l'Autorità sono elencati nell'Appendice 1.

Si precisa che le applicazioni e le tecnologie descritte nell'Appendice 1 riflettono lo stato attuale del sistema informativo dell'Autorità alla data di pubblicazione della presente gara; tali asset possono, pertanto, essere suscettibili di aggiornamenti legati alle attività informatiche realizzative correnti e/o future che possono intercorrere fino alla fase di presa in carico da parte del fornitore aggiudicatario. Gli aggiornamenti tecnologici e applicativi devono pertanto considerarsi parte integrante del sistema informativo per il quale è prevista l'erogazione dei servizi di entrambi i lotti della fornitura.

Tali prodotti potranno subire variazioni di release/livello nel corso della fornitura. Il software realizzato dovrà essere compatibile con il release/livello effettivo al momento in cui il software verrà utilizzato.

I servizi dovranno essere erogati per l'intera durata del contratto, operando sia con gli strumenti resi disponibili dall'Autorità sia con strumenti messi a disposizione dal Fornitore.

4.1. Lotto 1

4.1.1. Servizio di Sviluppo Nuove Applicazioni/Progetti

Il servizio di Sviluppo di Nuove Applicazioni/Progetti si riferisce ai prodotti software volti a soddisfare le esigenze espresse dall'Autorità.

Nella fattispecie, sono inclusi in questo servizio il governo e la realizzazione delle seguenti tipologie di progetti:

- realizzazione di nuovi sistemi applicativi, o parti autonome degli stessi, che risolvono esigenze specifiche, in coerenza con l'evoluzione della missione istituzionale dell'Autorità, a fronte di funzionalità non assolute informaticamente;
- reengineering di applicazioni esistenti le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste, previa valutazione che non sia conveniente attuare una Manutenzione Evolutiva al software esistente (cfr. par 4.1.2),



- progetti di change management di tipo tecnico relativi alle parametrizzazione e personalizzazione di applicazioni esistenti secondo vari metodi, mezzi e modalità, in dipendenza dagli obiettivi richiesti dall'Autorità. Sono comprese attività di integrazione, personalizzazione o parametrizzazione di componenti sulla piattaforma Lotus Notes (applicazioni e posta elettronica) in coerenza con l'evoluzione della tecnologia di mercato e le esigenze di cambiamento dei servizi informatici.

Come descritto nell'Appendice 1, attualmente le applicazioni costituenti il Sistema Informativo "Istituzionale" dell'Autorità sono principalmente basate su tecnologia IBM Lotus Notes su cui è presente anche il sistema di Posta Elettronica. Rientrano inoltre in tale ambito alcune applicazioni custom ed il sito web (internet) che si basano rispettivamente su tecnologia Java/Oracle e Joomla/Php/MySQL.

Al riguardo si osserva che il sistema Lotus Notes è aggiornato alla versione 8.5.3 le cui caratteristiche architetturali/funzionalità più innovative, di seguito riportate come elenco non esaustivo, non sono state ancora implementate dall'Autorità:

- nuova tecnologia (denominata XPages), che consente di trattare meglio le informazioni strutturate, di separare gli archivi e le applicazioni e di mettere in collegamento archivi diversi, anche provenienti da altri sistemi esterni (ad esempio il database relazionale Oracle);
- funzionalità di accesso alle applicazioni tramite Mobile Web App con i principali dispositivi (IOS, Android, BlackBerry, ecc.);
- funzionalità di tipo "social" (piattaforma Eclipse).

Gli interventi che rientrano nel servizio in oggetto sono pianificabili e stimabili in Giorni Persona.

E' richiesto che nella Relazione Tecnica il Fornitore descriva le metodologie di sviluppo e di Project Management, il modello organizzativo e gli strumenti di lavoro che intende adottare, oltre ad eventuali ulteriori attività rispetto a quelle indicate nel Capitolato che attuerà senza oneri aggiuntivi per l'Autorità al fine di realizzare miglioramenti nell'erogazione del servizio.

4.1.2.Servizio di Manutenzione Evolutiva (MEV)

Il servizio di Manutenzione Evolutiva (MEV) si riferisce all'introduzione di nuove funzioni, o la modifica di funzioni preesistenti, sul parco applicativo istituzionale dell'Autorità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente.



Il servizio in oggetto comprende pertanto tutti gli interventi finalizzati a migliorare le applicazioni attraverso evoluzioni architetturali, lo sviluppo di nuove funzionalità, la modifica di funzionalità esistenti, l'integrazione con altre funzionalità/servizi.

E' richiesto che nella Relazione Tecnica il Fornitore descriva l'organizzazione, i processi, le risorse e gli strumenti che intende utilizzare per l'erogazione del servizio, specificando in particolare le differenze nella modalità di gestione tra richieste di manutenzioni evolutive ed interventi progettuali.

4.1.3. Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAD e MAC)

Il servizio di Manutenzione Adeguativa (MAD) si riferisce all'attività volta ad assicurare il costante adeguamento della funzionalità delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

A titolo esemplificativo e non esaustivo, gli interventi di Manutenzione Adeguativa vengono innescati da:

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

In questa fattispecie sono compresi anche i cosiddetti interventi di "Piccola Manutenzione Evolutiva" ovvero la realizzazione di software, che farà parte stabile del parco applicativo, in condizioni di particolare urgenza e con risorse e tempi contenuti (ad esempio modifiche di lieve entità sul sito internet dell'Autorità).

Il servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) si riferisce all'attività di diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

Si precisa che tale servizio riguarda il software fuori garanzia. I difetti imputabili a software in garanzia saranno risolti dai servizi che li hanno generati, senza oneri aggiuntivi per l'Autorità.

Gli interventi di MAC sono normalmente innescati da una segnalazione di impedimento all'uso dell'applicazione o di una o più delle sue funzioni o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto



dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

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

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione della connettività, uso improprio delle funzioni, ecc.), comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

I malfunzionamenti sono classificati in categorie così determinate:

- Categoria 1: malfunzionamenti “bloccanti” per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni o “parzialmente bloccanti” per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input);
- Categoria 2: malfunzionamenti “non bloccanti” ovvero malfunzionamenti che non impediscono l'uso della funzione in quanto lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, malfunzionamenti di tipo marginale ed incoerenze rilevate sulla documentazione.

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

- partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know how necessario al corretto svolgimento del servizio;
- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto per la corretta risoluzione del malfunzionamento;
- test positivo della soluzione realizzata in un ambiente assimilabile a quello di esercizio;
- allineamento della documentazione;
- allineamento degli eventuali script automatici;
- supporto all'installazione in ambiente di esercizio, effettuato nell'ambito del servizio di Conduzione Applicativa.

E' richiesto che nella Relazione Tecnica il Fornitore descriva i processi, le tecniche e gli strumenti di lavoro che intende adottare per l'erogazione del servizio, specificando, in particolare, le modalità di comunicazione e di interfaccia con le risorse dell'Autorità. Inoltre, il Fornitore dovrà descrivere eventuali ulteriori attività rispetto a quelle sopra



indicate, che intende attuare senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, al fine di realizzare miglioramenti nell'erogazione del servizio.

4.1.4. Servizio di Conduzione applicativa

Il servizio di Conduzione applicativa comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la presa in carico e la gestione di applicativi e delle loro relative basi dati. In particolare, il Fornitore sarà responsabile di condurre e mantenere le attuali funzionalità applicative sulle piattaforme tecnologiche presenti presso l'Autorità, specificate nel paragrafo 4.1.4 e nell'Appendice 1.

Le risorse del Fornitore preposte al servizio dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione, sia funzionale sia tecnica, sui sistemi, applicazioni, prodotti e lavorare in sinergia con i restanti servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano di seguito le attività comprese nel servizio:

- presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:
 - schedulazione e pianificazione della presa in carico di nuove funzionalità attraverso apposite sessioni di formazione erogate dal gruppo che ha sviluppato il software;
 - schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
 - verifiche tecniche su procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
 - supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
 - gestione della nuova configurazione;
- gestione delle funzionalità in esercizio:
 - risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente;
 - ripristino basi dati (non dipendenti da malfunzionamenti/difetti rientranti nella garanzia e/o nel servizio di manutenzione correttiva);
 - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
 - verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione applicativa;
 - predisposizione di documentazione non esistente relativa alla gestione applicativa di soluzioni in esercizio;
 - gestione della configurazione;
- supporto e assistenza tecnico/funzionale agli utenti:
 - affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle funzionalità sia nuove che già presenti in esercizio;



- preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal piano di qualità al fine di facilitare l'addestramento dell'utente finale;
- pianificazione funzionale del servizio:
 - controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria);
- realizzazione di prodotti/servizi:
 - realizzazione di prodotti informatici o di erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili del sistema informativo e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo (ad esempio intervento puntuale di correzione di una banca dati o realizzazione di un prospetto informativo "ad hoc").

Si precisa inoltre che sono da intendersi incluse nel servizio in oggetto anche:

- attività di estrazione dati e reporting applicativo a richiesta, relative alla produzione di specifici report applicativi producibili tramite una fase elaborativa ad hoc;
- attività di gestione delle Access Control List (ACL), relative al controllo e profilazione degli accessi e delle operazioni effettuate sui sistemi applicativi.

E' richiesto che nella Relazione Tecnica il Fornitore descriva i processi, le tecniche e gli strumenti di lavoro che intende adottare per l'erogazione del servizio, specificando, in particolare, le modalità di comunicazione e interfaccia con le risorse dell'Autorità. Inoltre, il Fornitore dovrà descrivere eventuali ulteriori attività rispetto a quelle sopra indicate, che intende attuare senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, al fine di realizzare miglioramenti nell'erogazione del servizio.

4.1.5. Servizio di Supporto Specialistico

Il servizio di Supporto Specialistico comprende un insieme di attività che, a fronte di una richiesta formale dell'Autorità, prevedano il coinvolgimento di risorse con professionalità specifiche per far fronte a necessità puntuali, talvolta urgenti e discontinue, anche in affiancamento ai gruppi di lavoro dedicati all'erogazione dei servizi continuativi previsti in tale fornitura.

Si precisa inoltre che il servizio in oggetto comprende attività pianificabili e attività non pianificabili. In entrambi i casi, qualora l'intervento lo richieda (attività di problem e change management), il Fornitore è tenuto a recarsi presso la sede dell'Autorità garantendo i relativi livelli di servizio definiti (cfr. Appendice 3). A tal proposito, si precisa che ogni attività di problem e change management relativa alle configurazioni



degli ambienti verrà svolta attraverso l'utilizzo del servizio in oggetto. Sarà responsabilità dell'Autorità informare ed allineare il Fornitore su eventuali interventi di piccola entità e/o di ordinaria amministrazione effettuati in autonomia da parte dell'Autorità stessa.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio comprende le seguenti attività:

- know-how specialistico e sistemistico:
 - supporto specialistico per attività di problem e change management di tipo sistemistico della piattaforma Lotus Notes;
 - problem solving di alto livello su tematiche funzionali;
 - supporto specialistico di secondo livello presso l'Autorità per la risoluzione di problematiche ad elevata complessità architetturale (relative anche al servizio di Conduzione Applicativa);
 - supporto sistemistico e supporto specialistico per l'utilizzo di prodotti software;
 - supporto specialistico per la predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, redazione di documenti di architettura, individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc;
- attività di analisi:
 - supporto tematico per la redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
 - analisi dei processi;
- redazione documentazione:
 - creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi di sviluppo od in generale ai servizi realizzativi;
 - supporto per le fasi di produzione dei report, di interpretazione e analisi dei risultati, di presentazione e discussione degli stessi..

L'elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare lo sviluppo, la manutenzione e la gestione dei sistemi informativi dell'Autorità.

E' richiesto che nella Relazione Tecnica il Fornitore descriva i processi, le tecniche e gli strumenti di lavoro che intende adottare per l'erogazione del servizio. Inoltre, il Fornitore dovrà descrivere eventuali ulteriori attività rispetto a quelle sopra indicate, che intende attuare senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, al fine di realizzare miglioramenti nell'erogazione del servizio.



4.2. Lotto 2

4.2.1. Servizio di Conduzione Progetti Tecnologici

Il servizio di Conduzione Progetti Tecnologici si riferisce all'attività di sviluppo di progetti di innovazione volti alla razionalizzazione/evoluzione delle infrastrutture tecnologiche e dei sistemi, anche nell'ottica della convergenza delle tecnologie delle comunicazioni e dell'informatica.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano di seguito le attività comprese nel servizio in oggetto:

- studio e progettazione di infrastrutture per il consolidamento dei sistemi;
- conduzione e realizzazione di progetti per l'adozione e diffusione di nuove tecnologie;
- conduzione e realizzazione di progetti di innalzamento delle versioni dei prodotti.

Si precisa che, nell'ambito di tale servizio, le attività di definizione, analisi e proposta delle soluzioni progettuali dovranno essere svolte sulla base di requisiti identificati e approvati dall'Autorità.

In particolare il Fornitore dovrà effettuare l'analisi dei possibili impatti legati agli ambiti progettuali attivati e effettuarne lo studio di fattibilità, la pianificazione temporale ed economica, la progettazione esecutiva e la realizzazione fino alla fase ultima di rilascio in esercizio. Inoltre è richiesto che il Fornitore svolga un ruolo proattivo, in termini di proposte di ottimizzazione ed evoluzione relativamente al contesto tecnologico dell'Autorità, anche sulla base dell'evoluzione del mercato.

Si precisa che l'Autorità si riserva la facoltà di richiedere offerte comparative a Fornitori Terzi, non garantendo pertanto al Fornitore l'esclusività del Servizio.

E' richiesto che nella Relazione Tecnica il Fornitore descriva l'approccio, le metodologie di progettazione tecnica e di Project Management, il modello organizzativo e gli strumenti di lavoro che intende adottare per l'erogazione del servizio ed eventuali ulteriori attività rispetto a quelle sopra indicate che attuerà senza oneri aggiuntivi per l'Autorità. In particolare, sulla base delle informazioni descritte nell'Appendice 1, il Fornitore potrà presentare nella Relazione Tecnica eventuali proposte per l'evoluzione dell'infrastruttura tecnologica dell'Autorità.

4.2.2. Servizio di Manutenzione Hardware

Il servizio di Manutenzione Hardware comprende le attività necessarie per mantenere continuamente in efficienza i Sistemi HW, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei Sistemi a fronte di errori.

Nell'ambito di tale servizio, il Fornitore sarà quindi responsabile della messa a disposizione di tutte le parti di ricambio e dell'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento dei sistemi e dei dispositivi di informatica individuale di proprietà dell'Autorità, a fronte di qualsiasi anomalia che,



direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del sistema in questione o, in ogni caso, qualsiasi difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso. Il Fornitore sarà inoltre responsabile della predisposizione della documentazione tecnica e manualistica relativa ai Sistemi HW, non presente al momento della presa in carico.

Le attività previste nell'ambito del servizio in oggetto possono quindi essere di due tipi:

- Manutenzione Preventiva: attività di manutenzione atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzioni e guasti;
- Manutenzione Correttiva: attività di manutenzione a seguito di malfunzioni o guasti.

Nell'Appendice 4, sono riepilogati i sistemi rilevati alla data di redazione del presente capitolato e che saranno oggetto del servizio di manutenzione e quelli in garanzia. In particolare, per quanto riguarda i beni in garanzia, si specifica che gli interventi di ripristino sono realizzati direttamente da Fornitori Terzi. L'Autorità, in sede di presa in carico da parte del fornitore aggiudicatario, comunicherà al Fornitore la lista aggiornata dei sistemi/apparecchiature di proprietà dell'Autorità oggetto del servizio, con le seguenti indicazioni:

- sistema/apparecchiatura;
- tipologia, modello e marca;
- serial number (o altro identificativo dell'hardware) e, ove possibile, i serial number (o altro identificativo dell'hardware) di tutti i moduli che lo compongono;
- classe.

Successivamente alla fase di presa in carico, sarà cura del Fornitore provvedere all'aggiornamento continuo della Lista degli apparati da mantenere con tutte le indicazioni di cui sopra. Il Fornitore dovrà garantire all'Autorità la possibilità di accedere e consultare in maniera semplice ed immediata le informazioni suddette. A tal proposito, è richiesto che nella Relazione Tecnica il Fornitore descriva gli strumenti e le modalità di fruizione da parte dell'Autorità.

La classe di appartenenza di ogni singolo sistema/apparecchiatura è assegnata dall'Autorità sulla base della tipologia dell'asset e del corrispondente valore economico.

A ciascuna classe di appartenenza è associata una priorità, che definisce il tempo massimo per l'intervento e la stima delle attività in carico al Fornitore (cfr. Appendice 3 - Indicatori di qualità, Indicatore IQ16) e il relativo canone di manutenzione.

Il valore economico di ogni apparecchiatura è identificato in base al suo prezzo di acquisto o, in mancanza di tale dato, in base al prezzo di listino corrente.

Tutti i sistemi/apparecchiature inseriti nel contratto di manutenzione verranno presi in carico dal Fornitore completi di tutte le loro componenti; l'aggiunta di un modulo, di una scheda o di una qualsiasi componente hardware ad un sistema inserito nel servizio



di manutenzione, non comporterà alcuna variazione del canone di manutenzione dell'apparato stesso. Il nuovo componente verrà preso in carico dal Fornitore che ne assicurerà la manutenzione unitamente a tutte le altre componenti.

Ogni sistema/apparecchiatura di proprietà dell'Autorità, anche di tipologia differente rispetto a quanto indicato nelle Appendici 1 e 4, potrà essere inserito o rimosso all'interno del servizio di manutenzione durante il periodo di efficacia del contratto.

E' richiesto che il Fornitore metta a disposizione dell'Autorità uno o più canali di comunicazione per l'attivazione degli interventi e che garantisca il tracciamento delle richieste (stato dell'intervento) in tutte le sue fasi, fino alla chiusura dell'intervento stesso.

Nel caso vi fossero azioni da intraprendere su un problema dipendente dal produttore delle apparecchiature e da esso segnalato (ad esempio una partita di hard disk difettosi di fabbrica) che potrebbe creare danni, il Fornitore comunicherà tempestivamente la problematica al Committente.

Il Fornitore si impegna a monitorare costantemente il rilascio di aggiornamenti e/o correzioni di eventuali bug del firmware e/o driver e ad aggiornare costantemente l'inventario delle componenti hardware gestite.

Si evidenzia inoltre che nell'ambito di tale servizio, il Fornitore dovrà operare come unica interfaccia verso l'Autorità e sarà quindi responsabile della gestione di tutte le richieste relative ad interventi di manutenzione hardware e del controllo e monitoraggio delle attività svolte. In particolare, il Fornitore, per conto e su richiesta dell'Autorità, dovrà attivare e gestire il contatto con i Fornitori Terzi responsabili degli interventi di manutenzione sui componenti hardware che risultano coperti da garanzia (come riportato nell'Appendice 4), fermo restando che in tal caso il Fornitore non sarà responsabile dei Livelli di Servizio relativi alle tempistiche di completamento dell'intervento.

E' richiesto che nella Relazione Tecnica il Fornitore descriva i processi, le tecniche e gli strumenti di lavoro che intende adottare per l'erogazione del servizio, specificando, in particolare, le modalità di comunicazione e interfaccia con le risorse dell'Autorità. Inoltre, il Fornitore dovrà descrivere eventuali ulteriori attività rispetto a quelle sopra indicate che intende attuare, senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, al fine di realizzare miglioramenti nell'erogazione del servizio (quali ad esempio la possibilità di gestire un magazzino presso la sede dell'Autorità e mettere a disposizione delle componenti hardware di ricambio in modo da poter provvedere ad un'immediata sostituzione, nel caso di guasti che richiedano un elevato tempo di risoluzione).

4.2.3. Servizio di Gestione dei dispositivi di informatica d'utente



Il servizio consiste nella gestione in maniera efficace e proattiva dei dispositivi di informatica individuale al fine di mantenerli in perfetta efficienza.

Per dispositivi di informatica d'utente si intendono:

- l'insieme del personal computer, fisso o mobile,
- le apparecchiature a questo collegate (video, stampanti, scanner, ecc.),
- i dispositivi di fonia mobile aziendali (tablet, smartphone, palmari) e di telefonia fissa (terminali telefonici voip),
- altri dispositivi presenti (proiettori,...)

Lo schema riassuntivo del parco hardware presente presso l'Autorità, alla data di stesura della presente documentazione, è riportato nelle Appendici 1 e 4.

Nel seguito del paragrafo vengono dapprima descritte le attività di supporto di Assistenza agli utenti e quelle relative ad interventi IMAC.

Si precisa che attualmente le attività relative al servizio in oggetto sono realizzate attraverso l'impiego di una risorsa esterna del precedente fornitore aggiudicatario le cui caratteristiche sono conformi a quanto indicato nel corrispondente profilo professionale posto nell'Appendice 2; tale risorsa risulta essere in possesso inoltre di una consolidata esperienza sia sul contesto tecnologico che su quello organizzativo dell'Autorità, nonché di elevata capacità di relazione anche con l'utenza top management.

A tal proposito è richiesto al Fornitore di esplicitare, in sede di Offerta Economica (cfr. Allegato 3 al Disciplinare - in corrispondenza della indicazione "Impegno per risorsa professionale per il servizio di Gestione dispositivi di informatica d'utente"), in caso di aggiudicazione, l'impegno a:

- a. mettere a disposizione dell'AGCM la risorsa professionale rispondente, in relazione alle caratteristiche del servizio, ai requisiti minimi indicati nel profilo professionale posto nell'Appendice 2, presentandone il relativo CV nei modi e termini stabiliti nel paragrafo 8 del Disciplinare;

in alternativa

- b. a formulare una proposta di riassunzione, almeno alle medesime condizioni economiche e giuridiche dell'attuale contratto di assunzione, nei confronti della risorsa del precedente aggiudicatario che attualmente svolge le attività relative al servizio in oggetto, e quindi a mettere a disposizione dell'AGCM la suddetta risorsa presentando il relativo CV aggiornato nei modi e termini stabiliti nel paragrafo 8 del Disciplinare.

Si comunica altresì che tutte le informazioni necessarie alla valutazione di una proposta di riassunzione della risorsa attualmente in forze presso l'AGCM verranno comunicate in una seduta fissata per il giorno **27 marzo 2014 alle ore 11:00** presso la sede dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in piazza G. Verdi 6/A Roma.



Chiunque fosse interessato a presenziare ai fini della formulazione dell'offerta potrà presentarsi munito di documento d'identità, secondo le modalità meglio dettagliate nel paragrafo 2 del Disciplinare di gara.

E' richiesto, inoltre, che nella Relazione Tecnica il Fornitore descriva i processi, le tecniche e gli strumenti di lavoro che intende adottare per l'erogazione del servizio, specificando, in particolare, le modalità di comunicazione e interfaccia con le risorse dell'Autorità. Inoltre, il Fornitore dovrà descrivere eventuali ulteriori attività rispetto a quelle indicate nel capitolato, che intende attuare senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, al fine di realizzare miglioramenti nell'erogazione del servizio.

4.2.3.1. Assistenza agli utenti

Nell'ambito di tale servizio sono comprese le attività volte alla risoluzione di malfunzionamenti dei dispositivi di informatica d'utente, anche attraverso il controllo, la supervisione ed il monitoraggio degli interventi di assistenza di terze parti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le attività che dovranno essere effettuate:

- risoluzione dei problemi di funzionalità delle apparecchiature affidate in gestione, anche in relazione alle funzionalità di rete e di fonia, attraverso l'intervento on-site presso l'utente ove non risolvibile remotamente;
- laddove necessario, salvataggio e ripristino dei dati;
- supervisione e supporto (attivazione e governo su espressa indicazione dell'Autorità) agli interventi di fornitori terzi (hw/sw/applicativi) e verifica della piena funzionalità a seguito dell'intervento;
- riconfigurazione delle apparecchiature a seguito di interventi di ripristino delle funzionalità, anche se effettuati da fornitori terzi;
- supporto telefonico agli utenti messo a disposizione dall'Autorità o eventualmente proposto dal fornitore (da utilizzare presso l'Autorità), agli utenti e/o agli altri gruppi di supporto;
- supporto agli utenti nell'utilizzo di applicativi standard (Office, Client Lotus Notes, Web Browser) nonché nell'utilizzo delle Unità mobili (smartphone, tablet, palmari);
- gestione e tracciatura degli interventi di assistenza.

4.2.3.2. IMAC

Per IMAC si intendono le attività di installazione, movimentazione, aggiunta e cambiamento sui dispositivi di informatica individuale.



A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano di seguito alcune delle attività comprese nel servizio:

- attività propedeutiche per l'attivazione di nuovi dispositivi di informatica d'utente, comprendendo la supervisione delle attività di fornitori terzi nella consegna ed installazione di nuove apparecchiature e del software;
- installazione, configurazione, personalizzazione e modifica delle apparecchiature, comprendendo il collegamento alla rete elettrica e dati e la configurazione delle utenze di accesso, ai servizi di rete ed alla posta elettronica nonché, ove necessario, il salvataggio ed il ripristino dei dati dell'utente;
- installazione, configurazione, personalizzazione e modifica delle apparecchiature di telefonia fissa comprendendo il collegamento alla rete elettrica e dati e la configurazione delle utenze di accesso (sia sul terminale utente che sul sistema centrale di fonìa);
- installazione ed aggiornamento delle componenti sw di base (compresa la migrazione del Sistema Operativo), antivirus, componenti applicative e di produttività individuale standard e specifiche, anche attraverso attività di software distribution;
- installazione e sostituzione di componenti HW;
- movimentazione degli apparati da e verso il magazzino o all'interno della sede dell'Autorità;
- attività di manutenzione preventiva (ad esempio defrag del disco, rimozione spyware e malware, rimozione file temporanei, installazione di patch di sistema, gestione ed aggiornamento antivirus);
- gestione e allestimento delle sale per la realizzazione di eventi quali workshop, seminari, riunioni e eventi formativi;
- gestione e aggiornamento dell'inventario degli asset;
- gestione e tracciatura degli interventi di IMAC.

4.2.4.Servizio di Supporto Specialistico

Il servizio di Supporto Specialistico comprende un insieme di attività nell'ambito dell'evoluzione delle configurazioni dei sistemi/apparecchiature che, a fronte di una richiesta formale, prevedano il coinvolgimento di risorse con professionalità specifiche per far fronte a necessità puntuali, talvolta urgenti e discontinue, anche in affiancamento ai gruppi di lavoro dedicati all'erogazione dei servizi continuativi previsti in tale fornitura.

Si precisa inoltre che il servizio in oggetto comprende attività pianificabili e attività non pianificabili. In entrambi i casi, qualora l'intervento lo richieda (attività di problem



e change management), il Fornitore è tenuto a recarsi presso la sede dell'Autorità garantendo i relativi livelli di servizio definiti (cfr. Appendice 3). A tal proposito, si precisa che ogni attività di problem e change management relativa alle configurazioni dei sistemi verrà svolta attraverso l'utilizzo del servizio in oggetto. Sarà responsabilità dell'Autorità informare ed allineare il Fornitore su eventuali interventi di piccola entità e/o di ordinaria amministrazione effettuati in autonomia da parte dell'Autorità stessa (ad esempio creazione di utenze).

Il servizio comprende, a titolo esemplificativo ma non esaustivo le seguenti attività:

- Supporto specialistico per attività di problem e change management sulle infrastrutture, sugli ambienti tecnologici e sulla centrale telefonica (basata su tecnologia Cisco Call Manager) presenti presso l'Autorità;
- progettazione evolutiva dell'infrastruttura ICT, comprendendo la stesura di documentazione tecnica;
- verifica e valutazione della documentazione tecnica prodotta da fornitori terzi, quali ad esempi, studi di fattibilità, specifiche di installazione e configurazione di apparati, ambienti e prodotti software;
- verifiche di impatto circa le attività di change sistemistici (aggiornamento del software dei sistemi operativi, middleware e database);
- assistenza post installazione, mediante affiancamento al personale tecnico dell'Autorità, allo scopo di realizzare uno skill-transfert;
- installazione, configurazione e personalizzazione del software necessario al corretto funzionamento del nuovo hardware installato.

E' richiesto che nella Relazione Tecnica il Fornitore descriva i processi, le tecniche e gli strumenti di lavoro che intende adottare per l'erogazione del servizio. Inoltre, il Fornitore dovrà descrivere eventuali ulteriori attività rispetto a quelle indicate nel capitolato, che intende attuare senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, al fine di realizzare miglioramenti nell'erogazione del servizio.



5. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITA'

Nei paragrafi seguenti sono descritti gli strumenti che dovranno essere resi disponibili dal Fornitore per l'erogazione dei servizi per l'intera durata contrattuale.

5.1. Portale di governo e gestione della fornitura

Il Fornitore di ciascun Lotto dovrà rendere disponibile, entro il completamento del periodo di affiancamento e senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, un "Portale di governo della Fornitura" comprensivo dell'hardware e del software necessario per il completo funzionamento dello stesso.

Tale strumento, proposto dal Fornitore in sede di offerta tecnica, deve assicurare all'Autorità funzionalità di ausilio alla governance delle attività contrattuali, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo le seguenti:

- verificare l'andamento dei livelli di servizio durante l'erogazione dei servizi, con la possibilità di accedere alla reportistica sulla rendicontazione degli SLA, sugli eventuali scostamenti e su situazioni critiche che determinano l'applicazioni di penali;
- gestire la consegna formale e la condivisione della documentazione di progetto;
- gestire l'intero ciclo di vita degli interventi progettuali e, per il Fornitore del Lotto 1, le diverse fasi degli interventi di manutenzione, dal momento dell'attivazione fino alla chiusura ed accettazione da parte dell'Autorità;
- ricevere e consultare la documentazione legata alle scadenze contrattuali, senza che la catalogazione sul portale si sostituisca agli obblighi di comunicazione previsti;
- verificare il volume delle transazioni applicative e/o lo stato delle segnalazioni utente, ecc., prevedendo opportune integrazioni con altri strumenti/piattaforme adottate nell'esecuzione dei servizi.

Si sottolinea la necessità di una gestione flessibile degli accessi al Portale, per garantire gli opportuni livelli di profilazione (Amministrazione, Referenti, ecc.).

In sede di offerta tecnica saranno valutate le caratteristiche architetture e funzionali della soluzione di Portale proposta, con particolare riferimento alle sezioni dedicate alla consegna della documentazione di progetto, alla reportistica prevista contrattualmente per verificare la corretta erogazione dei servizi e alle modalità di integrazione con gli altri strumenti previsti nella fornitura.

Il Fornitore si impegna, senza oneri aggiuntivi, ad alimentare tale strumento con la documentazione di progetto pregressa che sarà resa disponibile dall'Amministrazione nonché altra documentazione che nel corso del periodo di validità contrattuale verrà ad essere prodotta.



Il Fornitore si impegna inoltre ad aggiornare tale strumento senza ulteriori oneri, recependo eventuali richieste di miglioramento proposte dall'Autorità.

5.2. Sistema di Trouble Ticketing

Il Fornitore del Lotto 2 dovrà mettere a disposizione un sistema di Trouble Ticketing, comprensivo dell'hardware e del software necessario per il completo funzionamento dello stesso, consultabile e fruibile dall'Autorità e dal Fornitore del Lotto 1, che dovrà consentire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di:

- registrare incident, problem, change e segnalazioni di altra tipologia, il loro ciclo di sviluppo fino alla risoluzione;
- registrare e gestire le richieste di intervento relative agli asset hardware, identificando questi ultimi mediante l'utilizzo di un inventario;
- classificare correttamente le richieste a seconda della tipologia e della priorità;
- assegnare ciascuna richiesta alle risorse delegate alla sua presa in carico e risoluzione;
- monitorare lo stato di avanzamento degli interventi relativi al Lotto1 (MAC, MAD);
- tracciare il processo di gestione delle segnalazioni dall'apertura fino a risoluzione e chiusura;
- gestire i meccanismi autorizzativi;
- alimentare/produrre i report previsti ai fini della misurazione degli SLA nonché rendere disponibili meccanismi di analisi che consentano all'Autorità di monitorare e valutare la qualità dei servizi erogati;
- consentire l'estrazione dei dati utili alla produzione della reportistica dei livelli di servizio del Lotto 1;
- consentire l'inserimento delle richieste tramite una pagina web, in modalità self-ticketing, e lo smistamento automatico di specifiche richieste.

5.3. Modalità di verifica degli indicatori di qualità e per il calcolo delle penali

Il Fornitore di ciascuno dei due lotti dovranno garantire all'Autorità, senza oneri aggiuntivi, la misura degli indicatori di qualità per il calcolo delle penali contrattualmente previste e per valutare lo stato di andamenti della fornitura nelle modalità proposte dal fornitore. L'eventuale messa a disposizione di tali strumenti, senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, sarà premiata in sede di valutazione dell'offerta tecnica. Dovranno essere descritte dettagliatamente le funzionalità degli strumenti messi a disposizione, le informazioni che saranno fornite e le modalità di fruizione da parte dell'Autorità. Particolare rilevanza assumerà l'integrazione degli strumenti con il Portale di governo della fornitura.

E' richiesto che il Fornitore nell'Offerta Tecnica descriva al meglio tutti gli strumenti sopra indicati (cfr par. 5.1 e 5.2) e le relative funzionalità e che indichi eventuali



ulteriori strumenti che intende adottare e mettere a disposizione dell'Autorità e di eventuali Fornitori Terzi (ad esempio per la gestione dei progetti e/o delle richieste, per lo sviluppo del software, per la gestione degli asset, per il controllo e monitoraggio degli indicatori di qualità) senza oneri aggiuntivi, al fine di realizzare miglioramenti nell'erogazione dei servizi oggetto di fornitura. Il Fornitore dovrà dimostrare la conoscenza di tali strumenti e sarà tenuto al loro costante utilizzo per tutte le attività cui essi si applichino. Inoltre, sarà responsabile della loro gestione, ne garantirà la disponibilità e all'adeguamento dei prodotti software alle versioni correnti, senza alcun onere per l'Autorità.

Gli strumenti previsti dal Capitolato e offerti dal Fornitore dovranno essere pienamente operativi, entro il termine massimo di 2 mesi, dalla data di stipula del contratto.

Negli ultimi sei mesi del contratto, il Fornitore, su richiesta dell'Autorità dovrà produrre un'offerta economica per il riscatto degli strumenti offerti.

Si precisa che, in caso di indisponibilità degli strumenti automatici offerti, il Fornitore si impegna ad utilizzare strumenti alternativi (ad esempio fogli di calcolo) e a garantire l'accuratezza delle informazioni riportate. Al termine delle attività contrattuali, l'Autorità si riserva la facoltà di acquisire la proprietà di tali strumenti.



6. DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI

6.1. Lotto 1

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

Si precisa che non è riconosciuto alcun effort e alcun corrispettivo per le attività di affiancamento di inizio fornitura e fine fornitura, ritenendosi comprese nei corrispettivi unitari.

Servizio	Totale Giorni /Persona
Servizio di Sviluppo Nuove Applicazioni/Progetti (SNA)	1150
Servizio di Manutenzione Evolutiva (MEV)	
Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAD - MAC)	660
Servizio di Conduzione Applicativa (CA)	660
Servizio di Supporto Specialistico (SSP)	100

Tabella 1 - Totale dei Giorni/Persona per ciascun servizio del Lotto 1

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

Figura Professionale	SNA	MEV	MAD - MAC	CA	SSP
Capo progetto	5%	5%			
Analista Funzionale	45%	45%			
Analista Programmatore	25%	25%	60%	60%	
Programmatore	15%	15%	40%	40%	
Specialista di Tecnologia/Prodotto	10%	10%			100%

Tabella 2 - Mix Medio del gruppo di lavoro del Lotto 1

E' inoltre previsto un plafond di 50 Giorni/Persona per attività ed interventi fuori orario di servizio che vedranno coinvolte le figure professionali di: Analista Programmatore, Programmatore e Specialista di Tecnologia/Prodotto.



6.2. Lotto 2

Di seguito si riporta, in forma tabellare, per ogni servizio (ad esclusione della Manutenzione Hardware), il dimensionamento stimato, da intendersi come massimale di Giorni/Persona previsti per l'intera fornitura. Si tratta di valori stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso e pianificate. In nessun caso questi valori potranno essere considerati un obbligo da parte della Committente.

Servizio	Totale Giorni /Persona
Servizio di Conduzione Progetti Tecnologici (CPT)	400
Servizio di Gestione dei dispositivi di informatica d'utente (GDI)	660
Servizio di Supporto Specialistico (SSP)	210

Tabella 3 - Totale dei Giorni/Persona per ciascun servizio del Lotto 2

Di seguito si riporta, per ogni servizio (ad esclusione della Manutenzione Hardware), il mix medio da utilizzare/considerare calcolato sulla base dell'esperienza pregressa.

Figura Professionale	CPT	GDI	SSP
Capo progetto	5%		
IT Architect Senior	35%		25%
Sistemista Senior (ambito Reti)	20%		25%
Sistemista Senior (ambito Sicurezza)	20%		25%
Sistemista Senior (ambito Sistemi)	20%		25%
Tecnico Hardware Senior (dispositivi informatica d'utente)		100%	

Tabella 4 - Mix Medio del gruppo di lavoro del Lotto 2

E' inoltre previsto un plafond di 200 Giorni/Persona per attività ed interventi fuori orario di servizio che vedranno coinvolte le figure professionali di IT Architect Senior, Sistemista Senior (ambiti Rete, Sicurezza e Sistemi) e Tecnico hardware senior.

Per quanto riguarda il servizio di Manutenzione Hardware, si riportano di seguito i volumi relativi alle classi di appartenenza dei sistemi rilevati alla data di redazione del presente Capitolato Tecnico.



Classe	Quantità
Monitor, PC	421
Portatili, Tablet	58
Stampanti	244
Stampanti per Etichette	16
Proiettori	4
Scanner	59
Server e Apparatì (VA < 10000€)	18
Server e Apparatì (VA > 10000€)	18

I Server e Apparatì si diversificano in due classi in funzione del valore di acquisto (inferiore a € 10.000 e superiore a € 10.000).

Per maggiori dettagli relativi ai sistemi che saranno oggetto del servizio di manutenzione hardware si faccia riferimento all'Appendice 4.



7. REFERENTI

Per ciascun Lotto, il Fornitore dovrà indicare il Responsabile della Fornitura (RdF), che fin dalla fase di allestimento del servizio avrà la responsabilità del coordinamento di tutte le attività inerenti la fornitura. La messa a disposizione del RdF non comporterà alcun onere aggiuntivo per l'Autorità.

Il RdF dovrà garantire la rispondenza dei servizi erogati alle previsioni contrattuali, sia in termini di livelli di servizio che di qualità del software realizzato. A tal fine, previa autorizzazione da parte dell'Autorità, si relazionerà con gli altri Fornitori attivi presso di essa per garantire la piena operatività dei sistemi dell'Autorità.

Il RdF dovrà riferire all'Amministrazione su tematiche contrattuali, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- predisposizioni e variazioni dei Piani di Lavoro della fornitura;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo delle soluzioni a supporto della fornitura;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità, tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- rispetto dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità e decisione di eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi (SLA Management);
- aspetti relativi alla sicurezza nell'erogazione dei servizi;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi di risorse e/o ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti.

Il RdF dovrà inoltre garantire l'unitarietà e l'omogeneità delle singole prestazioni, realizzando tutte le possibili sinergie tra le risorse coinvolte nelle diverse attività, oltre a:

- svolgere le attività di Project Management Office degli interventi progettuali (nuovi sviluppi e manutenzioni) e supportare la predisposizione e formalizzazione dei SAL di progetto;
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sulle attività in corso;
- definire con l'Autorità i piani di adeguamento delle risorse (capacity planning), identificando nuove esigenze e fornendo elementi affinché si possano predisporre i documenti di programmazione (piano annuale/triennale);
- identificare possibili aree d'intervento per semplificare i processi, favorire la comunicazione e fornire all'Autorità la visione integrata su tutti i servizi forniti;
- verificare la completezza ed il corretto avanzamento degli interventi programmati sulla base della pianificazione comunicata all'Autorità;



- interfacciare le altre figure impiegate per verificare l'ottimale svolgimento dei servizi e per ottemperare agli obblighi di pianificazione e rendicontazione attività e risorse;
- garantire l'allineamento degli standard procedurali e tecnologici correnti in funzione di nuove esigenze di servizio e/o di nuove normative;
- analizzare ed ottimizzare i processi gestionali e le strutture organizzative;
- organizzare gli interventi formativi, condividendoli con l'Autorità, con l'obiettivo di soddisfare le esigenze manifestate dagli utenti e/o prevenire eventuali problematiche a fronte di rilasci di nuove funzionalità;
- operare in sinergia con il RdF dell'altro Lotto per garantire la convergenza di obiettivi di coerenza, efficienza ed efficacia tra le due forniture, per gli ambiti di intersezione e di contiguità dei servizi, oltre che per tutti gli aspetti operativi e contrattuali che vincolano le forniture.

E' richiesto che nella Relazione Tecnica il Fornitore descriva l'esperienza, le competenze e indichi le eventuali certificazioni possedute della risorsa che svolgerà il ruolo di Responsabile della Fornitura.



8. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

8.1. Premessa

In questo paragrafo sono descritte le modalità con cui dovranno essere erogati i servizi previsti nella fornitura.

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

Inoltre, l'Autorità si riserva di richiedere al Fornitore, in corso di esecuzione del contratto, l'utilizzo di prodotti o modulistica specifica, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura, senza oneri aggiuntivi.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto in tutte le attività il rispetto degli standard e delle linee guida adottate dall'Autorità; Il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Nei successivi paragrafi segue una descrizione più dettagliata delle modalità previste per l'esecuzione dei servizi.

8.2. Modalità di esecuzione dei Servizi e delle Attività

Al fine di descrivere le modalità di esecuzione dei servizi oggetto della fornitura, per ciascuno dei due lotti, viene di seguito riportata la matrice di corrispondenza tra i servizi stessi e la modalità di esecuzione:

Servizio	Modalità di esecuzione	Remunerazione
Servizio di Sviluppo Nuove Applicazioni/Progetti (SNA)	<i>Progettuale</i>	<i>A corpo</i>
Servizio di Manutenzione Evolutiva (MEV)	<i>Progettuale</i>	<i>A corpo</i>
Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAD - MAC)	<i>Continuativa</i>	<i>A canone</i>
Servizio di Conduzione Applicativa (CA)	<i>Continuativa</i>	<i>A canone</i>
Servizio di Supporto Specialistico (SSP)	<i>Continuativa</i>	<i>A consumo</i>



Servizio	Modalità di esecuzione	Remunerazione
Servizio di Conduzione Progetti Tecnologici (CPT)	<i>Progettuale</i>	<i>A corpo</i>
Servizio di Manutenzione Hardware (MHW)	<i>Continuativa</i>	<i>A canone</i>
Servizio di Gestione dei dispositivi di informatica d'utente (GDI)	<i>Continuativa</i>	<i>A canone</i>
Servizio di Supporto Specialistico (SSP)	<i>Continuativa</i>	<i>A consumo</i>

8.2.1.Modalità progettuale

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale verranno scomposti in obiettivi a cui sarà attribuita una dimensione.

Gli obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di obiettivo.

Nel paragrafo seguente per ogni ciclo di vita, vengono individuate le fasi che dovranno essere svolte dal Fornitore, associando a ciascuna di esse i prodotti di fornitura ed il criterio di uscita di fase. La conclusione dell'obiettivo è determinata dall'uscita positiva dell'ultima fase.

I servizi da erogare in modalità progettuale sono:

- Per il Lotto 1:
 - Servizio di Sviluppo Nuove Applicazioni/Progetti (SNA)
 - Servizio di Manutenzione Evolutiva (MEV)
- Per il Lotto 2:
 - Servizio di Conduzione Progetti Tecnologici (CPT)

Gli interventi a carattere progettuale sono regolamentati in giorni/persona con modalità esecutiva a corpo, vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base della stima iniziale approvata dall'Autorità e non in base ai giorni/persona misurati a consuntivo. Per quanto riguarda il dettaglio relativo alla gestione di tali interventi si faccia riferimento al successivo paragrafo "Gestione degli Obiettivi".

La seguente tabella riporta gli eventi (milestone) che sanciscono l'inizio e la conclusione delle varie fasi.

Attore	Milestone	Fasi	Ciclo Completo	Ciclo Fase unica
AGCM	Richiesta stima		Si	Non formale
Fornitore		Definizione	Si	Non formale



AGCM	Autorizzazione		Si	Si
AGCM	Attivazione		Si	Si
Fornitore		Analisi	Si	Si
AGCM	Approvazione		Si	Si
Fornitore		Disegno	Si	No
AGCM	Approvazione		Si	No
Fornitore		Realizzazione	Si	Da definire
Fornitore	Consegna		Si	Si
AGCM		Collaudo	Si	Da definire
AGCM	Approvazione		Si	Si
AGCM	Accettazione		Si	Si

L'attivazione è effettuata attraverso una nota verso il Fornitore da parte dell'Autorità. Una volta attivato, l'intervento dovrà essere stimato dal Fornitore, sia in termini di impegno che di tempi di realizzazione.

In funzione delle caratteristiche specifiche, saranno concordati le fasi ed i prodotti delle attività e i criteri di fine fase. Il piano di lavoro sarà sottoposto all'approvazione dell'Autorità. L'intervento si conclude con il collaudo o, se non applicabile, con l'accettazione esplicita da parte dell'Autorità.

Si precisa che la non aderenza al ciclo completo dovrà essere espressamente e preventivamente autorizzata dall'Autorità.

E' richiesto al Fornitore di specificare nella Relazione Tecnica la metodologia che intende adottare per la conduzione dei progetti sia di tipo applicativo che tecnologico, fermo restando che, nell'ambito di ogni singolo progetto, dovrà sempre essere garantita la realizzazione delle attività nelle modalità di seguito descritte.

8.2.1.1. Cicli di vita progettuali

Ciclo Completo

E' il ciclo normalmente adottato per lo sviluppo di applicazioni¹.

La tabella che segue ha lo scopo di essere di riferimento per le varie fasi che dovranno essere svolte dal Fornitore, associando a ciascuna di esse i prodotti di fornitura ed il criterio di uscita di fase.

Fase	Prodotti di fase	Criterio di uscita
Definizione	<ul style="list-style-type: none">• Piano di lavoro del progetto• Specifiche requisiti	Attivazione

¹ Tale ciclo viene solitamente adottato per gli interventi progettuali che rientrano nell'ambito del Lotto 1. Per quanto riguarda invece i progetti tecnologici, che rientrano nell'ambito del Lotto 2, occorre precisare che il ciclo completo può comunque essere applicato, a meno di alcuni prodotti relativi alla fase di analisi (Specifiche funzionali, Prototipo).



	<ul style="list-style-type: none">• Disegno architettuale	
Analisi	<ul style="list-style-type: none">• Specifiche funzionali• Prototipo (se richiesto)• Piano di test• Altri documenti	Approvazione
Disegno	<ul style="list-style-type: none">• Disegno architettuale• Modello dei dati• Piano di test• Altri documenti	Approvazione ²
Realizzazione	<ul style="list-style-type: none">• Codice sorgente• Software a corredo al codice sorgente• Piano di test• Manuale di gestione applicativo• Manuale di gestione server (ove previsto)• Altri documenti• Infrastruttura e ambiente	Consegna ³
Collaudo	<ul style="list-style-type: none">• Sistema	Approvazione

Ciclo a fase unica

Il Ciclo a fase unica è costituito da un'unica fase, di responsabilità del Fornitore, che si conclude con l'accettazione del software sviluppato e della documentazione effettuata da parte dell'Autorità.

La formalizzazione dei requisiti avviene in documenti, condivisi con l'Autorità, redatti in genere sotto forma di verbale.

L'allineamento e la predisposizione della documentazione saranno previste esplicitamente nel piano di lavoro del progetto. La consegna della documentazione dovrà avvenire al massimo entro un mese solare dalla consegna del software.

E' applicabile in genere ai progetti la cui durata, dalla data di attivazione alla data di fine collaudo, sia al massimo di quattro mesi e solo qualora non sia possibile prevedere l'applicazione del ciclo di vita completo.

Questo ciclo è caratterizzato da una continua interazione tra il Fornitore e l'Autorità al fine di definire in modo completo ed esaustivo l'applicazione da realizzare, sia per quanto riguarda gli aspetti funzionali che tecnici, sostanzialmente rispettando gli obiettivi ed i contenuti descritti alle fase di Analisi, Disegno e Realizzazione.

² Può essere sostituita dalla semplice consegna, qualora l'Autorità lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità e tipologia del progetto

³ All'approvazione della fase è dedicata l'intera attività di collaudo



8.2.1.2. Le fasi progettuali

Definizione

La fase di Definizione è volta ad identificare e dettagliare le effettive esigenze dell'utente, con riferimento ai processi e alle funzioni che le compongono, al fine di giungere alla definizione dell'ipotesi di soluzione, alla pianificazione dei tempi di realizzazione ed alla stima dell'effort.

I principali obiettivi della fase di Definizione sono:

- descrivere formalmente il sistema attuale e individuare problemi, vincoli, carenze e peculiarità di ogni funzione analizzata;
- definire un modello del sistema da realizzare che rappresenti la struttura logica in termini di comportamento complessivo, informazioni da trattare, funzioni da svolgere o a cui fornire supporto;
- indicare il ciclo di vita da adottare, l'elenco dei prodotti attesi;
- proporre la pianificazione delle attività, in termini di stima di tempi, risorse e effort e gestione del rischio;
- realizzare i prodotti di fase.

L'attività di raccolta requisiti, nel caso in cui richieda l'interazione con gli utenti, verrà svolta congiuntamente con il personale dell'Autorità e sarà responsabilità del Fornitore curarne la verbalizzazione.

La fine della fase è rappresentata dall'approvazione di tutti i documenti di fase (attività inclusa nel criterio di fase "Attivazione"). Con l'Attivazione, l'Autorità autorizza a proseguire nelle attività, secondo la stima e la pianificazione proposte.

Analisi

La fase di Analisi è volta a definire in modo completo ed esaustivo l'applicazione e/o le funzioni da realizzare e/o modificare, con riferimento ai processi individuati e alle modalità con cui tali processi risulteranno visibili all'utente.

I principali obiettivi della fase di analisi sono:

- descrivere formalmente l'applicazione e/o le funzioni da sviluppare;
- individuare la soluzione applicativa e tecnologica adeguata al soddisfacimento delle esigenze funzionali di cui sopra, con particolare attenzione a facilitarne la comprensione da parte delle strutture tecniche e applicative;
- validare e dettagliare la pianificazione e la stima dell'effort motivando eventuali scostamenti;
- progettare il piano di test con particolare attenzione all'individuazione delle tipologie di test (es. stress test, test accessibilità, ecc...), della base dati necessaria per il test ed eventuali criticità note;
- individuare i rischi di progetto e definire le azioni correttive;



- realizzare i prodotti di fase;
- aggiornare, in caso di modifiche intercorse, i prodotti delle fasi precedenti.

La fase ha in input i documenti prodotti nella fase di Definizione.

Anche durante la fase di Analisi dovranno essere documentati, sotto forma di verbale, gli incontri con gli utenti.

I documenti di specifiche funzionali e piano di test sono soggetti a verifica da parte dell'Autorità.

La fine della fase è definita dall'approvazione di tutti i documenti di fase.

Disegno

La fase di Disegno è volta a tradurre tutte le caratteristiche della soluzione in specifiche tecniche di dettaglio necessarie alla generazione dei prodotti finali. La documentazione che produce impatti sugli ambienti di esercizio deve essere condivisa con le opportune strutture.

I principali obiettivi di tale fase sono:

- descrivere ogni elemento da realizzare, i vincoli e i controlli cui deve essere sottoposto e le modalità d'integrazione con gli altri elementi;
- descrivere tutti i dati trattati raggruppati per insiemi logici (schema logico e fisico dei dati), e rappresentare il mapping con lo schema concettuale;
- dettagliare le modalità di interconnessione con altri sistemi/ applicazioni;
- effettuare, per quanto di competenza, il disegno dell'architettura del sistema;
- progettare i test coinvolgendo opportunamente le strutture che prenderanno in carico gli oggetti realizzati;
- validare e dettagliare la pianificazione motivando eventuali scostamenti;
- realizzare i prodotti di fase;
- aggiornare, in caso di modifiche intercorse, i prodotti delle fasi precedenti.

La fase ha in input i documenti prodotti nelle fasi precedenti.

La fine della fase è definita dall'approvazione dei documenti di fase, sottolineando che l'avvenuta consegna non esclude la possibilità di dover apportare modifiche, in tempi successivi alla fine della fase, a fronte delle verifiche effettuate dai referenti dell'Autorità.

Realizzazione

La fase di Realizzazione è volta a generare i componenti software e la base dati che realizzano il sistema, verificando inoltre la loro correttezza e funzionalità.

Gli scopi principali della fase di Realizzazione sono:

- effettuare l'implementazione del sistema, producendo il codice sorgente;
- eseguire i test e relativo codice di test volto a verificare e validare le funzioni, le prestazioni, l'usabilità e l'accessibilità. E' necessario progettare dei test specifici per



verificare la corretta predisposizione dell'ambiente di collaudo;

- realizzare i prodotti di fase;
- consegnare alla gestione della configurazione i componenti realizzati e la relativa documentazione;
- aggiornare, in caso di modifiche intercorse, i prodotti delle fasi precedenti.

In tale fase, assume particolare rilevanza l'esecuzione del test da effettuare utilizzando gli strumenti di test e producendo i report di test previsti.

Tutta la documentazione necessaria alla presa in carico e alla successiva gestione dell'applicazione (ad esempio Manuali di gestione) deve essere condivisa con le strutture che prenderanno in carico gli oggetti realizzati.

La fase ha in input i documenti prodotti nelle fasi precedenti.

La fine della fase è definita dalla consegna dei prodotti di fase, sottolineando che l'avvenuta consegna non implica di per sé accettazione.

Collaudo

La fase di Collaudo del software realizzato è di responsabilità dell'Autorità.

E' necessario che, in tale fase, sia garantita particolare sinergia tra tutte le strutture coinvolte nel processo, ovvero quelle che prenderanno in carico gli oggetti realizzati e gestiranno i sistemi.

Saranno oggetto di verifica durante il periodo di Collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa.

La fase di Collaudo comprende la rimozione delle anomalie fino al momento dell'accettazione, il supporto all'installazione negli ambienti delle procedure realizzate.

La fase si conclude con l'accettazione del software e della relativa documentazione.

8.2.2.Modalità continuativa

L'attivazione di tali servizi è prevista a partire dalla data di inizio attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla conclusione delle attività contrattuali. La remunerazione sarà basata su canoni trimestrali predefiniti.

Parte delle attività sono pianificabili già ad inizio della fornitura, mentre altre saranno pianificate in funzione delle esigenze, fermo restando che la definitiva tempificazione delle attività potrà essere determinata solamente in corso d'opera, o subire variazioni in funzione di esigenze non note alla data.

8.2.2.1. Modalità continuativa a canone

I servizi da erogare in modalità continuativa a canone sono:

- Per il Lotto 1:
 - Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAD - MAC)
 - Servizio di Conduzione Applicativa (CA)
- Per il Lotto 2:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, conduzione, manutenzione e supporto del sistema informativo dell'AGCM - ID 1426
Allegato 5 - Capitolato Tecnico



- Servizio di Manutenzione Hardware (MHW)
- Servizio di Gestione dei dispositivi di informatica d'utente (GDI)

Nell'ambito di tali servizi le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno che di date di completamento e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate con congruo preavviso e concordate con l'Autorità.

Le attività estemporanee, normalmente caratterizzate da carattere di urgenza, verranno comunicate dall'Autorità secondo proposta dal Fornitore o quella ritenuta più idonea dall'Autorità, ma che ne garantisca comunque la tracciatura e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile e comunque nel rispetto dei livelli di servizio definiti.

Come specificato ai paragrafi 6.1 e 6.2, per entrambi i Lotti, è previsto un plafond di giorni/persona per gli interventi fuori orario di servizio.

Inoltre, per quanto riguarda il servizio di Manutenzione Hardware, si precisa che nel caso di inserimento o rimozione di un sistema/apparecchiatura dal parco HW dell'Autorità, a partire dal trimestre successivo alla segnalazione, è previsto un adeguamento del canone di manutenzione sulla base del costo definito per ciascuna delle fasce definite al par. 4.2.2.

Si precisa inoltre che, nell'ambito del servizio di Manutenzione Hardware, il personale tecnico del Fornitore dovrà essere sempre fornito delle parti di ricambio da sostituire, sia che si tratti di un sistema completo sia che si tratti di una componente dello stesso, se non diversamente indicato dall'Autorità. Le parti di ricambio, che dovranno essere identiche alle parti sostituite, verranno fornite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo; le parti sostituite verranno ritirate dallo stesso che ne acquisirà la proprietà, assicurandone il trattamento in conformità alle norme vigenti. Nel caso in cui, a fronte di un guasto di un sistema/apparecchiatura non obsoleto (dove per obsoleto si intende un sistema o una componente non più in produzione), il Fornitore sia sprovvisto della parte di ricambio richiesta per la riparazione, potrà, al fine di ripristinare il servizio, fornire un altro sistema (o con un'altra componente) avente le medesime caratteristiche ed in grado di ristabilire la corretta e completa funzionalità. Tale soluzione è da considerarsi sempre e comunque provvisoria e non svincola il Fornitore dall'obbligo di fornire il sistema (o la componente) richiesto per la riparazione. Il Fornitore dovrà quindi intervenire nuovamente per operare la corretta sostituzione entro e non oltre 15 giorni lavorativi dal ripristino temporaneo del servizio o comunque nei modi stabiliti dall'Autorità al fine di non creare ulteriori disservizi. Nel caso di sistemi/apparecchiature fuori produzione, sarà cura del Fornitore segnalare tale situazione all'Autorità e proporre contestualmente il sistema/apparecchiatura con caratteristiche equipollenti a quello in esercizio per effettuare le sostituzioni e nel rispetto dei requisiti di efficienza energetica. L'Autorità valuterà la soluzione proposta e comunicherà l'eventuale accettazione. Nel caso in cui l'Autorità non ritenga idoneo il sistema/apparecchiatura proposto/a, verrà comunicato al Fornitore di presentare,



entro cinque giorni lavorativi dalla comunicazione, ulteriori sistemi/apparecchiature soggetti comunque ad approvazione da parte dell'Autorità.

Si precisa inoltre che l'esecuzione di interventi "on-site" per la sola sostituzione di dispositivi e/o componenti di informatica individuale, salvo diversa indicazione dell'Autorità, rientra nell'ambito del Servizio di Gestione dei dispositivi di informatica d'utente. Il personale tecnico del Fornitore dovrà essere in grado di configurare il sistema/apparecchiatura (o la componente di esso) installato in sostituzione di quello guasto, per permetterne l'utilizzo da parte del personale tecnico dell'Autorità. Il personale tecnico del Fornitore dovrà essere dotato di tutta la strumentazione necessaria (a titolo informativo ma non esaustivo: computer portatile, cavo console, ecc.).

8.2.2.2. Modalità continuativa a consumo

I servizi da erogare in modalità continuativa a consumo sono:

- Per il Lotto 1:
 - Servizio di Supporto Specialistico (SSP)
- Per il Lotto 2:
 - Servizio di Supporto Specialistico (SSP)

La regolamentazione contrattuale del servizio (pianificazione e riepilogo delle risorse impegnate) è in Giorni/Persona, con modalità a tempo e spesa, vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base del consuntivo approvato dall'Autorità.

Ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno sia di date di completamento, e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con l'Autorità, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti. Pertanto è prevista la predisposizione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro per ogni servizio, soggetto all'approvazione dell'Autorità.

Le attività estemporanee, normalmente caratterizzate da carattere di urgenza (di norma prodotti/servizio), verranno comunicate dall'Autorità secondo la modalità proposta dal Fornitore o quella ritenuta più idonea dall'Autorità, ma che ne garantisca comunque la tracciatura e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile e comunque nel rispetto dei livelli di servizio definiti.

Si precisa inoltre che i Servizi di Supporto Specialistico di entrambi i lotti comprendono attività pianificabili e attività non pianificabili. In entrambi i casi, qualora l'intervento lo richieda (attività di problem e change management), il Fornitore è tenuto a recarsi presso la sede dell'Autorità garantendo i relativi livelli di servizio definiti (cfr. Appendice 3).

8.2.3. Luogo di lavoro



Le prestazioni oggetto del presente Capitolato saranno svolte principalmente presso la sede dell'Autorità, in Piazza G. Verdi, 6/a, 00198 Roma. Per specifiche esigenze di obiettivo/servizio l'Autorità potrebbe chiedere di svolgere alcune prestazioni presso la sede del Fornitore.

Resta inteso che per i servizi da erogare in modalità continuativa a canone (Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva, Servizio di Conduzione Applicativa, Servizio di Manutenzione Hardware, Servizio di Gestione dei dispositivi di informatica d'utente) è richiesto ai fornitori di entrambi i lotti di garantire un presidio presso la sede dell'Autorità e che in ogni caso tutte le attività che richiedono la presenza della Committente o attività negli ambienti applicativi/sistemistici dell'Autorità saranno svolte presso la sede della Committente.

Per lo svolgimento delle attività verranno resi disponibili al Fornitore nelle sedi dell'Autorità un numero adeguato di posti di lavoro attrezzati. Per posti di lavoro attrezzati si intende la disponibilità di locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e di postazioni di lavoro dotate del relativo software, fatta eccezione dei prodotti software resi disponibili dal Fornitore in relazione alle obbligazioni contrattuali.

8.2.4.Orario di erogazione dei servizi

I servizi oggetto del presente Capitolato devono essere garantiti, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 17:30, prevedendo una flessibilità di 30 minuti in ingresso e in uscita del personale.

L'Autorità di riserva la facoltà di poter modificare tale orario di erogazione dei servizi, dandone congruo preavviso al fornitore.

Si precisa in ogni caso che i Fornitori di entrambi i Lotti dovranno garantire la gestione e la chiusura degli interventi attivati in coda all'orario di chiusura previsto.

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

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

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

Su richiesta dell'Autorità, i Fornitori di entrambi i Lotti dovranno inoltre assicurare l'esecuzione di attività straordinarie, da eseguirsi al di fuori del normale orario di lavoro (in orario notturno e/o di sabato pomeriggio e/o nelle giornate festive) e incluse nei rispettivi plafond previsti, che saranno pianificate con preavviso di 2 giorni.



L'eventuale riduzione dei tempi di preavviso indicata in Offerta sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale.

8.3. Prodotti della Fornitura

In questo paragrafo sono riportati l'elenco e i contenuti di massima dei deliverable da produrre nell'ambito della fornitura.

Si precisa che tali prodotti non hanno carattere esaustivo e quindi, eventuali altri prodotti potranno essere previsti e concordati di volta in volta, a seconda di specifiche esigenze. Si precisa inoltre che si identificano quali prodotti della fornitura anche eventuali strumenti, tools e/o sistemi proposti nella Relazione Tecnica. I Piani di lavoro relativi alle modalità e ai tempi di predisposizione e, laddove previsto, di consegna di tali prodotti sono quelli inseriti in Offerta fatta salva la facoltà dell'Autorità di richiedere al Fornitore eventuali modifiche ai fini dell'approvazione degli stessi.

L'Autorità si riserva la facoltà di aggiornare il contenuto di tali prodotti, nonché di modificare o emettere nuovi standard, anche durante il corso della fornitura, a cui il Fornitore è tenuto ad adeguarsi tempestivamente.

In assenza di standard dell'Autorità, il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della Qualità Generale un proprio modello per tutti i servizi previsti nella fornitura, da sottoporre ad approvazione dell'Autorità. In relazione alla prima consegna del Piano della qualità generale, l'Autorità si riserva di indicare un sottoinsieme di documenti di cui il Fornitore dovrà produrre il relativo standard, da sottoporre ad approvazione contestualmente al Piano della Qualità generale. I successivi Standard documentali saranno prodotti e consegnati per l'approvazione coerentemente con quanto indicato nel paragrafo 8.5.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, nella tabella che segue sono riportati i prodotti della fornitura.

ID	Prodotto	Lotto 1	Lotto 2
1	Piano della Qualità Generale	X	X
2	Piano di lavoro	X	X
2.a	Piano di Subentro ad inizio fornitura	X	X
2.b	Piano di Affiancamento a fine fornitura	X	X
3	Report attività	X	X
4	Stato di avanzamento lavori	X	X



5	Specifiche requisiti	X	X
6	Disegno architetture	X	X
7	Specifiche funzionali	X	
8	Prototipo (su richiesta)	X	
9	Piano di Test	X	X
10	Documentazione dati	X	X
10.a	Modello dei dati	X	X
10.b	Dizionario dati	X	X
11	Codice sorgente	X	X
12	Manuale di gestione applicativo	X	X
13	Manuale di gestione server	X	X
14	Inventory (oggetti SW, asset HW)	X	X
15	Rapporto Indicatori di qualità di progetto	X	X

1. Piano della Qualità Generale

Si precisa che nell'Appendice 3 è indicato l'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, come nucleo base di riferimento; nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori aggiuntivi rispetto a quelli elencati, o valori soglia migliorativi, tale nuovo profilo di qualità potrà essere assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale, a discrezione dell'Autorità.

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto.

1. Scopo del piano della qualità:

Contiene le finalità del Piano della Qualità.

2. Documenti applicabili e di riferimento

Contiene l'elenco sia di tutti i documenti contrattuali applicabili e sia di tutti i documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità.

3. Glossario



Contiene tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità.

4 Organizzazione della fornitura

Contiene l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato sul contratto e le relazioni con le altre organizzazioni coinvolte nella fornitura.

A ciascun ruolo indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto. Per sintetizzare le responsabilità assegnate, utilizzare una matrice, denominata "matrice delle responsabilità".

5 Ciclo di vita del software applicativo

Descrive il ciclo di vita del software applicativo, le fasi in cui è suddiviso, i criteri di uscita delle fasi, e l'insieme della documentazione da produrre.

Qualora si utilizzino diversi cicli di vita, suddividere il paragrafo in sottoparagrafi relativi ai diversi cicli di vita previsti.

6 Ciclo di erogazione dei servizi

Contiene la definizione del ciclo di erogazione di ciascun servizio contrattuale, la descrizione dei processi coinvolti nel ciclo e l'insieme della documentazione da produrre.

7 Metodi, tecniche e strumenti

a. Progettazione del software applicativo

Descrive le metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per la progettazione, la realizzazione ed il test del software applicativo

b. Scrittura e documentazione del software applicativo

Riporta o riferisce gli standard che si intendono adottare per la stesura del codice sorgente e per la stesura dei commenti nel codice sorgente

c. Progettazione ed esecuzione dei test

Riporta o riferisce le linee guida ed i principi ispiratori per la progettazione ed esecuzione delle sessioni di test sia per i nuovi sviluppi che per le MEV.

d. Erogazione dei servizi

Descrive le metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per l'erogazione dei servizi

e. Standard documentali

Contiene gli standard da utilizzare per la documentazione

8 Requisiti di qualità

a. Identificazione dei requisiti di qualità

Contiene l'identificazione degli indicatori di qualità, ed in particolare:

- gli attributi di qualità relativi a ciascun prodotto ed a ciascun servizio;



- gli indicatori con cui misurare gli attributi identificati;
 - i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità effettuate sulla base di indicatori definiti
- b. Procedura per la valutazione della qualità
- Riporta o referencia la procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi. La procedura deve esplicitare:
- modalità di misura;
 - modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);
 - frequenza delle misure;
 - periodi temporali di riferimento;
 - le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto e/o un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati al servizio
- 9 Registrazioni della qualità
- Riporta l'elenco di tutte le registrazioni della qualità, sia quelle previste dal sistema di qualità adottato, sia specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supportare le attività di gestione del contratto e di assicurazione della qualità.
- 10 Audit
- Definisce o referencia le modalità con cui effettuare Audit interno sulle attività della fornitura.
- 11 Riesami, verifiche e validazioni
- Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc) per le attività della fornitura, e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati.
- 12 Segnalazione di problemi ed azioni correttive
- Riporta o referencia le specifiche procedure previste per la gestione di problemi quali malfunzionamenti e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte.
- 13 Controllo della configurazione del software
- Contiene la descrizione dei criteri, delle procedure e degli strumenti adottati per il controllo (immissione, salvaguardia e catalogazione) e la consultazione delle versioni degli elementi software.
- 14 Controllo dei sub-fornitori



Delinea le procedure e gli accorgimenti da adottare per il controllo dei sub-fornitori.

15 Raccolta e salvaguardia dei documenti

Contiene la descrizione della procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione. Inoltre riporta o riferenzia le modalità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità delle registrazioni della qualità ed il periodo previsto di mantenimento delle registrazioni.

16 Formazione ed addestramento

Contiene la descrizione delle attività di formazione inerenti al contratto. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del Fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto, sia l'addestramento degli utenti all'uso dei prodotti/servizi contrattualmente previsti.

17 Gestione del prodotto fornito dal cliente

Descrive le modalità di gestione dei prodotti e degli strumenti forniti dall'Autorità.

18 Gestione dei rischi

Contiene la metodologia e le modalità operative di identificazione e controllo dei rischi.

19 Analisi dei dati per il miglioramento

Descrive le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento interno.

2. Piano di lavoro

Coerentemente con le caratteristiche dei singoli progetti/interventi, con i cicli di vita definiti, il Piano di lavoro riporterà:

- descrizione e classe di rischio del progetto e, se significativo, relativo stato (sospeso, cancellato, ecc.);
- elenco delle fasi e delle singole attività con relative date di inizio e fine, previste;
- prodotti di fornitura delle singole fasi e relative date di consegna, previste ed effettive;
- impegno stimato, in Giorni/Persona, dell'effort progettuale, ove applicabile suddiviso per fase/attività e per figura professionale;
- vincoli/ criticità e relative azioni da intraprendere;
- un gantt delle attività.

In particolare, per le attività a carattere continuativo, il Piano riporterà anche l'orario di servizio ordinario e la previsione relativa ad eventuali estensioni dell'orario di servizio.



Il piano di lavoro dovrà poter essere aggregato per tutte le attività in corso, al fine di consentire all'Autorità una visione di sintesi delle attività previste per ogni mese in apertura.

Successivamente alla stipula del contratto, l'Autorità si riserva di richiedere la stesura di un unico piano di lavoro comprensivo di tutte le attività iniziali.

2.a Piano di Subentro ad inizio fornitura

Il piano di Subentro ad inizio fornitura conterrà il dettaglio delle attività di presa in carico, la relativa tempificazione e le stime di impegno con riferimento a quanto indicato nel presente Capitolato e a quanto proposto dal Fornitore nell'Offerta tecnica. Il piano dovrà essere stilato congiuntamente al Fornitore uscente, se presente, o insieme all'Autorità.

2.b Piano di Affiancamento a fine fornitura

Il piano conterrà il dettaglio delle attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno con riferimento a quanto indicato nel presente Capitolato e a quanto proposto dal Fornitore nell'Offerta tecnica.

Il piano dovrà essere stilato congiuntamente al Fornitore subentrante.

Il piano di Trasferimento di Know how conterrà il dettaglio delle attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano la percentuale di avanzamento delle singole attività, i razionali di ripianificazione e lo scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume.

3. Report attività

Il Report attività è un riepilogo trimestrale, redatto aggregando le attività sulla base di quanto richiesto dall'Autorità, che dovrà al minimo contenere:

- elenco delle attività svolte dal Fornitore nel corso del trimestre, riportando le date effettive di consegna dei prodotti e/o di termine delle attività condotte;
- elenco del personale impiegato dal Fornitore con l'indicazione del profilo professionale, delle ore impegnate, della tariffa giornaliera, del totale per attività e del totale per risorsa;
- sintesi delle attività svolte con l'impegno, in giorni, distinto per figura professionale;

Inoltre, è richiesto che tale documento riporti anche l'orario di servizio ordinario e le estensioni dell'orario di servizio.

Con particolare riferimento alle attività a canone, si richiede che siano fornite anche indicazioni relative ai volumi gestiti.



Su richiesta dell'Autorità, il documento potrà contenere anche informazioni relative agli Indicatori di qualità della fornitura.

4. Stato di avanzamento lavori

Il documento Stato di avanzamento lavori (SAL) dovrà riportare al minimo le seguenti informazioni:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività e data effettiva di chiusura;
- vincoli/ criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume.

5. Specifiche requisiti

Il documento di formalizzazione dei requisiti deve contenere la descrizione dei requisiti, funzionali e non, emersi nella fase di definizione delle esigenze utente.

6. Disegno architetturale

Il documento dovrà contenere la documentazione (secondo schemi UML) sia delle soluzioni architetture in essere sia come output all'attività a supporto dei progetti di sviluppo di servizi.

7. Specifiche funzionali

Il documento contiene in modo completo ed esaustivo l'analisi dell'applicazione interessata relativamente a:

- processi ed alle modalità con cui tali processi risulteranno visibili agli utenti finali,
- disegno logico dei dati secondo il modello relazionale,
- aspetti non funzionali (architettura, sicurezza, accessibilità, vincoli, prestazioni, ecc.),
- documentazione delle interfacce (includere esempi di layout delle principali schermate utente).

Il livello di completezza richiesto deve essere tale da:

- consentire l'approvazione delle funzionalità da parte dei referenti dell'Autorità;
- consentire la produzione del Piano di test senza necessità di ulteriori approfondimenti;
- consentire lo svolgimento della successiva fase di disegno;
- consentire la stima in Punti Funzione del volume di software da sviluppare e/o da modificare;



- garantire la tracciabilità con quanto descritto nel documento di requisiti.

8. Prototipo

Tale prodotto può essere richiesto dall'Autorità al Fornitore del Lotto 1.

Il prototipo è un elemento delle Specifiche funzionali. Il prototipo è rivolto solamente alla esplicitazione dell'interfaccia utente, in termini di layout e di modalità di utilizzo dell'applicazione. In tal caso la documentazione delle interfacce prevista nel documento Specifiche Funzionali riporterà la sola stampa delle videate del prototipo.

Tale prototipazione deve comprendere almeno:

- i layout delle interfacce di colloquio;
- il percorso di navigazione.

Lo strumento di realizzazione del prototipo può differire dagli strumenti che verranno utilizzati per la realizzazione del sistema.

9. Piano di Test

Il Piano di Test è un documento che accompagna ogni progetto lungo tutto il ciclo di vita, ed è pertanto un documento che si evolve nel tempo.

Il piano di test deve essere fornito in prima versione nella fase di analisi ("Piano di test - Analisi"), per poi essere implementato ed arricchito durante le fasi di disegno ("Piano di test - Disegno") e di realizzazione ("Piano di test - Realizzazione"). Il Piano di test - Realizzazione sarà di diretto supporto per il collaudo o per la preparazione di un piano specifico di collaudo. Tale versione del Piano è input al sistema di test e collaudo.

Ha lo scopo di definire test specifici volti a verificare i prodotti della realizzazione, con particolare riguardo alla loro validazione rispetto ai requisiti dell'utente, nonché documentare il loro esito.

Deve essere garantita la tracciabilità con il documento di Specifiche funzionali, Specifiche requisiti.

Nella redazione del documento il Fornitore dovrà descrivere:

- le funzionalità da sottoporre a test e le condizioni generali di test, che permetteranno la verifica della coerenza delle funzioni rispetto ai requisiti;
- per ogni condizione i possibili casi di test da eseguire, le azioni da compiere e i risultati attesi;
- la verifica del risultato e l'esito del test del test che dovrà essere ripetuto fino all'ottenimento del risultato positivo.

10. Documentazione dati

La documentazione dati contiene la descrizione e la rappresentazione della base dati ed esplicita eventuali collegamenti con altre base dati.



La documentazione dati è articolata nelle seguenti componenti:

- Schema concettuale;
- Schema logico;
- Mapping concettuale-logico;
- Schema fisico;
- Glossario;
- Dizionario dati

10.a Modello dei dati

Il modello dei dati è composto da:

- glossario che dovrà contenere:
 - descrizione di tutti gli oggetti degli schemi concettuali
 - descrizione di tutti gli oggetti degli schemi logici
 - mapping schema concettuale- logico;
- schema concettuale e logico;
- mapping concettuale-logico;
- schema fisico.

Lo schema concettuale dovrà contenere le seguenti informazioni:

- schema grafico rappresentante le entità e l'associazione tra esse intercorrenti;
- nome (e/o codice) e descrizione del significato delle entità;
- nome (e/o codice) e descrizione del significato delle associazioni intercorrenti tra le entità;
- nome (e/o codice) e descrizione del significato degli attributi appartenenti alle singole entità e associazioni.

Lo schema logico dovrà contenere:

- schema grafico rappresentante le relazioni;
- vincoli di integrità;
- relazioni fondamentali;
- relazioni associative;
- chiavi primarie e secondarie.

Il mapping concettuale-logico dovrà contenere la corrispondenza tra le entità e associazioni descritte nello schema concettuale e le relazioni descritte nello schema logico.

Lo schema fisico dovrà contenere:

- indicazione del metodo di accesso utilizzato e dell'organizzazione dei dati;
- bloccaggio di ciascun data-set;
- clausole di storage;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, conduzione, manutenzione e supporto del sistema informativo dell'AGCM - ID 1426
Allegato 5 - Capitolato Tecnico



- descrizione dei dati interni del DBMS (tabelle, indici, ecc.) che realizzano la struttura prevista.

10.b Dizionario dati

Il dizionario dati dovrà contenere:

- nome della tabella;
- nome dell'attributo;
- indicazione della chiave primaria;
- tipo e dimensione dell'attributo (char, number, date ecc.) ;
- descrizione dell'attributo;
- dominio;
- nel caso di campi calcolati l'algoritmo di valorizzazione;
- descrizione dei codici di errore di tutti i controlli.

11. Codice sorgente

Per codice sorgente si intende genericamente l'insieme degli oggetti software, realizzati o sottoposti a manutenzione, che sono soggetti ad esecuzione da parte di un compilatore (o analogo strumento di "program preparation") o di un interprete (es. "job control program", "query manager"), a titolo esemplificativo e non esaustivo quindi:

- programmi;
- tracciati e definizioni dati;
- schermi di input/ output;
- pagine web;
- procedure;
- job;
- query;
- script (anche gli script relativi ai test automatizzati);
- utility di modifica/ aggiornamento dati.

Fanno parte del codice sorgente le procedure di consegna e di trasferimento oggetti per gli ambienti di configuration management, nonché le procedure di creazione delle tabelle ed i relativi job di caricamento dati (per intero DB e/o porzioni secondo criteri definiti) anche per gli ambienti di sviluppo, test e collaudo ed esercizio.

Fanno parte del codice sorgente, inoltre, l'help on-line e l'eventuale manualistica on-line, nonché l'eventuale codice di test e collaudo.

Il codice sorgente di nuova realizzazione (anche nuovo codice all'interno di programmi preesistenti) dovrà essere redatto secondo le indicazioni presenti nella documentazione ufficiale dei linguaggi utilizzati.



Non è consentito l'uso di istruzioni (o funzioni) proprietarie o caratteristiche di singole piattaforme. I richiami, dall'interno dei programmi, dei vari sottosistemi (data base, rete, ecc.) dovranno avvenire tramite comandi o interfacce standard disponibili nei singoli linguaggi/ prodotti utilizzati.

Si richiama inoltre l'attenzione al rispetto, nella stesura del codice, agli standard in vigore.

Si precisa che per i progetti tecnologici (Lotto 2), tale prodotto si riferisce alle configurazioni software previste nell'ambito dell'intervento.

12. Manuale di gestione applicativo

Il Manuale di gestione applicativo è lo strumento necessario alle strutture preposte all'installazione ed esercizio dell'applicazione. E' un manuale rivolto a personale tecnico. Tale manuale dovrà essere corredato di uno schema riepilogativo contenente informazioni anagrafiche relative all'applicazione, tra le quali la dimensione e tipologia del DB, la dipendenza con altre applicazioni, i modelli di interfaccia, i tool utilizzati per lo sviluppo, ecc.

Per quello che riguarda gli ambienti di collaudo ed esercizio il documento dovrà esplicitare i parametri di personalizzazione dei prodotti, le modalità di attuazione dei livelli di protezione dei dati, le modalità di accesso al sistema e alle transazioni, le soluzioni tecniche necessarie alla realizzazione di tali modalità.

13. Manuale di gestione server

Il Manuale di gestione server è lo strumento necessario alle strutture preposte all'installazione ed esercizio dell'apparecchiatura. E' un manuale rivolto a personale tecnico.

14. Inventory (oggetti SW, asset HW)

I Fornitori di entrambi i lotti dovranno predisporre l'inventario degli oggetti gestiti. In particolare il Fornitore del Lotto 1 sarà responsabile della produzione e dell'aggiornamento dell'inventario degli oggetti software realizzati o sottoposti a manutenzione mentre il Fornitore del Lotto 2 sarà responsabile della produzione e dell'aggiornamento dell'inventario degli asset hardware.

15. Rapporto Indicatori di qualità

Per ciascun indicatore contrattualmente previsto occorre specificare:

- il periodo di riferimento della misura;
- riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- metriche da rispettare;



- i dati rilevati;
- il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
- eventuale scostamento dal valore di soglia;
- valore percentuale dei valori rispettati.

Il documento dovrà essere prodotto su base trimestrale.

8.4. Modalità di consegna dei prodotti

8.4.1. Consegna dei prodotti software

Le modalità e gli strumenti utilizzati nel Lotto 1 per la consegna dei prodotti software dovranno essere descritti nella Relazione Tecnica.

In ogni caso, l'Autorità si riserva di chiedere la consegna di una copia del software su supporto ottico.

8.4.2. Consegna della documentazione

La documentazione dovrà essere fornita su supporto ottico in formato nativo (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...), firmata digitalmente e accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

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

8.5. Vincoli temporali sulle consegne

Di seguito sono riportati i termini entro cui devono essere consegnati i prodotti della fornitura, fermo restando che tutte le date di consegna sono riportate nel Piano di lavoro e che il dettaglio, o ulteriori o diverse scadenze, potranno essere indicati nell'ambito del singolo progetto/attività.

I prodotti modificati su richiesta dell'Autorità, dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo 5 giorni lavorativi, fatta eccezione per il Piano della Qualità Generale per cui è fissato un termine di 10 giorni lavorativi.

In caso di mancata approvazione, il Fornitore si obbliga, ricevuti i motivi del dissenso, ad aggiornare il deliverable e a consegnarlo entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di modifica.

Dalla data di stipula del contratto

Il Piano di Subentro ad inizio fornitura dovrà essere consegnato dal Fornitore di ciascun Lotto entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.

Il Piano della Qualità Generale sarà sottoposto all'approvazione dell'Autorità entro 20 giorni lavorativi dalla stipula. L'Autorità si riserva di indicare un sottoinsieme di



documenti di cui il Fornitore dovrà produrre il relativo standard, da sottoporre ad approvazione. I formati e i contenuti di dettaglio definitivi dei deliverable documentali saranno comunque sottoposti all'approvazione entro 40 giorni lavorativi dalla data di stipula, o nel diverso termine concordato con l'Autorità stesso.

Sulla base della tempificazione indicata nel Piano di Subentro ad inizio fornitura, dovrà essere consegnata tutta la documentazione prevista, compresi gli inventari degli oggetti software e degli asset hardware. In ogni caso, tale documentazione dovrà essere consegnata al massimo entro 20 giorni lavorativi dalla stipula.

Eventuali successivi aggiornamenti di tali deliverable sono a carico del Fornitore subentrante, nell'ambito dei servizi di propria competenza.

Periodicamente nel corso della fornitura

Trimestralmente entro 5 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore di ciascun lotto dovrà aggiornare il Report attività⁴ e fornire il SAL delle attività a carattere realizzativo in corso, ferma restando la possibilità per l'Autorità di richiedere elaborazioni ad evento.

Trimestralmente entro 10 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento dovrà essere prodotto il Rapporto Indicatori di qualità.

Annualmente, entro il termine del mese di dicembre, dovrà essere consegnata la pianificazione delle attività previste per l'anno successivo.

L'Autorità si riserva di richiedere tali documenti anche con frequenze diverse da quelle indicate.

Nel corso dell'erogazione dei servizi per le attività a carattere realizzativo

La tempificazione della consegna dei prodotti di fase sarà riportata nel Piano di Lavoro che dovrà essere consegnato entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione da parte dell'Autorità delle attività da svolgere. Lo stato avanzamento lavori (SAL) dovrà essere consegnato entro 5 giorni dalla richiesta.

Ogni scostamento rispetto a tale piano deve essere comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore. Il relativo Piano di Lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con l'Autorità, dovrà essere riconsegnato entro 5 giorni lavorativi dal relativo verbale.

Le attività a carattere realizzativo prevedono la consegna di prodotti prestabiliti in base al ciclo di vita adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono ad eccezione, dei manuali di gestione, le procedure di definizione e caricamento delle tabelle, il documento di supporto alle attività di trasferimento ed installazione in ambiente di collaudo, ed in genere ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, dovranno

⁴ L'Autorità si riserva la facoltà di non richiedere il primo Report attività qualora la prima rendicontazione, prevista contrattualmente non riguardi un intero mese



essere consegnati almeno 10 giorni lavorativi prima della fine della fase di realizzazione.

Al termine della fornitura

Entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Autorità, congiuntamente al Fornitore subentrante, per ciascun lotto dovrà essere redatto il Piano di Affiancamento a fine fornitura. Contestualmente, sarà cura di entrambi i fornitori predisporre check list di trasferimento del know how, da sottoporre ad approvazione dell'Autorità.

In caso di riscatto, gli strumenti dovranno essere consegnati entro 80 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Autorità, alle condizioni economiche concordate con il Fornitore, comprensivi di tutta la documentazione necessaria per la presa in carico e successiva gestione degli stessi. Inoltre, dovrà essere consegnata tutta la documentazione necessaria a comprovarne la titolarità dell'Autorità.

8.6. Gestione della Fornitura

La gestione della fornitura devono avvenire con un'attività continua di pianificazione e consuntivazione di cui il Piano di lavoro è lo strumento di riferimento.

All'inizio della fornitura, l'Autorità illustrerà le attività da svolgere, indicando le informazioni e le scadenze note, i piani di evoluzione dei sistemi e ogni altra informazione utile ad una corretta pianificazione (per le attività cui la pianificazione è applicabile).

8.6.1. Pianificazione

La pianificazione iniziale delle attività dovrà essere predisposta dal Fornitore, concordata con l'Autorità, nei seguenti momenti:

- a valle della stipula, per la presa in carico dei servizi nonché per le soluzioni/migliorie offerte dal fornitore;
- all'inizio della fornitura o all'attivazione per tutte le attività di tipo continuativo, siano esse attività di supporto/assistenza che attività legate al servizio a canone, nonché ad inizio di ogni anno solare;
- all'attivazione dell'intervento di tipo progettuale;
- ad evento, nel corso dell'erogazione dei servizi.

All'inizio della fornitura, l'Autorità si riserva di richiedere la stesura di un unico piano di lavoro comprensivo di tutte le attività iniziali (es. presa in carico dei servizi, predisposizione delle soluzioni/migliorie offerte, predisposizione documentazione della Qualità, ecc.) ovvero di richiedere la stesura di singoli piani di lavoro specifici.

Qualsiasi pianificazione verrà approvata con le tempistiche previste nel paragrafo 9.2 sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.



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

La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

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

I Piani di Lavoro e le relative modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore, e accettati dall'Autorità, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

In qualunque momento l'Autorità può richiedere la consegna dei Piani di Lavoro con tutti gli aggiornamenti concordati.

8.6.2. Consuntivazione

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta trimestralmente nel Report attività e nel documento di Stato Avanzamento Lavori.

Le eventuali osservazioni sui contenuti di tali documenti e le conseguenti modifiche saranno in forma di verbale o altra comunicazione scritta.

L'Autorità si riserva di chiedere al Fornitore la consegna dei dati in formato elettronico, secondo modalità e formati da concordare.

8.6.3. Informazioni di riepilogo

Su richiesta dell'Autorità il Fornitore dovrà predisporre prospetti contenenti informazioni di riepilogo relative all'intera fornitura. Le informazioni da fornire e il relativo formato saranno congiuntamente concordate.

In ogni caso sarà cura del Fornitore predisporre e aggiornare tempestivamente i propri piani di lavoro relativi alla fornitura, in funzione delle variazioni intervenute, in modo da riflettere il reale stato delle attività, a preventivo e a consuntivo.

L'Autorità si riserva di accedere in ogni momento alla base informativa relativa a tali piani di lavoro del Fornitore, o a richiederne opportuna documentazione, al fine di condividere in tempo reale con il Fornitore lo stato delle attività della fornitura.

8.7. Gestione degli Obiettivi

Di seguito si riportano le modalità di gestione degli interventi a carattere realizzativo.

8.7.1. Stima e Attivazione degli Obiettivi

L'Autorità richiede la stima dell'obiettivo comunicando al Fornitore l'impegno massimo da impiegare per effettuare la fase di Definizione.

La richiesta è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla definizione



dell'intervento, del tipo:

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

Il Fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla richiesta o diverso termine di consegna concordato con l'Autorità.

Al termine della fase di Definizione, previa autorizzazione da parte dell'Autorità alla prosecuzione dell'intervento, anche in considerazione del Piano di Lavoro e della stima di costo proposti dal Fornitore, l'Autorità procederà all'approvazione dei prodotti della fase di Definizione (attivazione) e ne darà comunicazione al Fornitore, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguono.

8.7.2.Valutazione e dimensione degli Obiettivi

Il dimensionamento degli interventi, di tipo progettuale, dovrà essere effettuato in Giorni/Persona previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare.

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

8.7.3.Cancellazione degli Obiettivi

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

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

GGPP riconosciuti = GGPP dell'intervento cancellato x % avanzamento cumulativo
dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione, secondo la tabella riportata:

Fase	Impegno	Avanzamento Cumulativo
------	---------	------------------------



Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Ciò non vale nel caso la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte dell'Autorità di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore.

8.7.4.Cambiamento dei requisiti

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

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

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità saranno contate in giorni/persona le funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica/cancellazione dei requisiti, il Fornitore del Lotto 1 procederà ad una quantificazione dell'effort necessario per effettuare le modifiche/cancellazioni richieste. Nel caso in cui tale effort sia approvato dalla Committente, ai fini della fatturazione il corrispettivo per il progetto sarà ricalcolato considerando il nuovo dimensionamento.

8.8. Start up della Fornitura

8.8.1.Periodo Transitorio

Nei primi 3 mesi dall'inizio delle attività, o nel diverso termine indicato nella Relazione Tecnica se migliorativo e riportato nel Piano della Qualità approvato, il non raggiungimento dei valori di soglia previsti per gli Indicatori di qualità (IQ06 - IQ19), nonché di eventuali indicatori di qualità specifici e/o indicatori di performance ad hoc, non sarà soggetto all'applicazione di penali o alla formalizzazione di rilievi.



Il Fornitore di ciascun lotto deve essere comunque impegnato al raggiungimento di tale livello di qualità. Ogni scostamento dalle soglie previste dovrà comunque essere motivato e dettagliato.

Fin dalla data di inizio attività avranno efficacia gli Indicatori di qualità relativi al Governo della fornitura (IQ01 - IQ05). Pertanto, laddove previsto, sarà effettuata l'applicazione delle penali e/o la formalizzazione di rilievi.

8.9. Affiancamento

A partire dalla data di stipula del contratto, il Fornitore di ciascun lotto potrà richiedere il supporto dell'Autorità o di terzi da esso designati al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura e di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti per un periodo massimo di 2 mesi.

L'attività potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, rilevazione delle configurazioni in essere sui vari sistemi, esame della documentazione esistente (es. elenco degli asset informatici, catalogo dei sistemi e delle applicazioni, documentazione relativa agli sviluppi in corso, base dati dei contratti con terzi, ecc..) con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal Fornitore uscente. Qualora la documentazione disponibile risultasse non aggiornata e/o incompleta, tutto ciò dovrà risultare in modo dettagliato in un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne. Tale verbale dovrà essere sottoscritto dai due Fornitori, l'uscente e il subentrante, e consegnato all'Autorità.

Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente, se presente. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con l'Autorità, anche sulla base di eventuali proposte che il Fornitore effettuerà nella Relazione Tecnica.

Nel corso del periodo di affiancamento, entro i termini indicati al paragrafo 8.5, il Fornitore dovrà consegnare all'Autorità tutta la documentazione prevista, inclusa la documentazione tecnica relativa alle soluzioni/migliorie offerte per l'erogazione dei servizi. In base alla documentazione tecnica approvata il Fornitore procederà all'implementazione di tali strumenti. Il Fornitore si impegna a operare le modifiche richieste e supportare l'Autorità, nella fase di verifica e collaudo, in maniera che l'infrastruttura sia pienamente operativa.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo.



8.10. Assicurazione Qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore di ciascun lotto dovrà:

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

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta dell'Autorità ogni qualvolta se ne presenti l'esigenza. Esso deve essere riconsegnato aggiornato a livello di intero documento e dovrà essere sempre possibile individuare le modifiche effettuate.

8.11. Trasferimento di Know-how a fine fornitura

Negli ultimi 2 mesi di erogazione della fornitura, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore di ciascun lotto dovrà fornire all'Autorità e/o a terzi da esso designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte e la collaborazione necessaria al fine di consentire di subentrare nella gestione delle attività contrattuali.

In particolare, il Fornitore si impegna a:

- prevedere sessioni di addestramento per il personale dell'Autorità e/o di terzi dalla stessa indicati, per descrivere le modalità di erogazione dei servizi a carattere continuativo;
- trasferire all'Autorità le soluzioni e gli strumenti utilizzati nel corso della fornitura come previsto contrattualmente;
- garantire il proseguimento del servizio senza causare agli utenti dell'Autorità interruzioni o degrado degli SLA contrattuali.

Si descrivono di seguito i principali impegni del Fornitore relativi a questa fase:

- Durante questa fase di passaggio delle consegne, il Fornitore continuerà a svolgere tutte, senza eccezione, le attività previste sui servizi, mantenendo invariati i livelli di servizio erogati. Gli adempimenti passeranno dal Fornitore al personale indicato dall'Autorità quando il trasferimento del know how e della documentazione operativa sarà completato. Durante la fase di rilascio l'Autorità non richiederà al Fornitore l'introduzione di innovazioni tecnologiche, al fine di rendere più rapido e semplice il passaggio delle consegne.



- Il Fornitore dovrà trasferire la documentazione indicante le modalità della gestione operativa dei sistemi e delle applicazioni, a personale tecnico indicato dall'Autorità e dovrà rendersi disponibile, per tutta la durata del rilascio, a riunioni per il passaggio di consegne. Il Fornitore dovrà inoltre consegnare, su formato concordato con l'Autorità, tutta la documentazione prodotta nel corso della fornitura e l'export dei dati presenti negli strumenti previsti ed offerti (ad esempio: Inventario degli asset informatici, lo storico relativo all'andamento dei livelli di servizio nell'arco della durata contrattuale, base dati dei ticket, numerosità delle risorse umane impegnate nella gestione tecnico/operativa dei sistemi e relativi profili professionali, DB dei rapporti con i fornitori terzi, ecc..).
- Il Fornitore dovrà fornire al personale tecnico indicato dall'Autorità un adeguato addestramento all'utilizzo degli strumenti di supporto alla gestione della fornitura. Si evidenzia che al Fornitore non sarà riconosciuto alcun corrispettivo per tali attività.

8.12. Garanzia

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

Deve essere garantita, come parte integrante dei servizi previsti nella fornitura, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

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

La durata della garanzia è fissata per l'intera durata contrattuale. Si richiede, inoltre, la garanzia di 12 mesi per tutto il software collaudato nell'ultimo anno di fornitura.

Le soluzioni/strumenti proposti nella Relazione Tecnica, con particolare riferimento agli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi, usufruiranno di un periodo di garanzia pari a 36 mesi dalla data di inizio attività.



9. DIREZIONE LAVORI

9.1. Governance del Contratto

E' richiesto che il Fornitore di ciascun lotto indichi un Responsabile della Fornitura (RdF) che garantisca la qualità complessiva dei servizi erogati, gestisca gli stati avanzamento lavori, operi quale interfaccia unica, sia tecnica sia amministrativa, verso l'Autorità e detenga poteri di delega all'interno dell'azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del contratto.

L'Autorità nominerà un Responsabile dell'esecuzione del contratto per ciascun lotto che, avvalendosi anche del supporto di referenti tecnici nonché di figure professionali impegnate nel Monitoraggio delle attività contrattuali, nell'eventualità che l'Autorità determini di avvalersi del supporto di terzi, esaminerà lo stato del servizio e la condotta di gestione, nonché eventuali azioni correttive.

Il Fornitore, nella Relazione Tecnica, potrà apportare eventuali varianti migliorative, sia in termini organizzativi che quantitativi, che saranno opportunamente valutate.

In particolare il Fornitore dovrà descrivere le modalità che intenderà adottare al fine di garantire un adeguato grado di flessibilità per tutti i servizi e fronteggiare eventuali situazioni critiche dovute alla mutevolezza dei requisiti o a picchi di lavoro.

9.2. Verifiche di conformità

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

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

9.3. Modalità di autorizzazione ed approvazione dei prodotti

L'approvazione dei prodotti deve essere esplicita e non per tacito assenso.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale sarà effettuata con nota formale. In assenza di approvazione valgono gli indicatori di qualità di cui all'Appendice 3.

L'approvazione dei deliverables, come pure gli eventuali rilievi, saranno formalizzati (per iscritto o con verbale) entro 10 giorni lavorativi dalla loro consegna o nel diverso periodo concordato indicato nel piano di lavoro.

Per le attività a carattere realizzativo, nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti, questi potranno essere approvati singolarmente, fermo



restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase.

Il Fornitore di ciascun lotto si impegna a modificare e riconsegnare la documentazione, fino all'approvazione da parte dell'Autorità, senza alcun onere.

9.4. Aggiornamento della documentazione

A prescindere dalla tipologia di intervento, dovrà essere previsto l'aggiornamento della documentazione esistente o di quella prodotta nell'ambito della fornitura, al fine di mantenerla costantemente aggiornata.

L'aggiornamento della documentazione potrà avvenire per intero documento o per addendum, secondo quanto di volta in volta concordato.

9.5. Monitoraggio

L'Autorità si riserva di effettuare il monitoraggio delle attività contrattuali. Il Fornitore di ciascun lotto si impegna a fornire all'Autorità tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività, nei formati standard richiesti.

La funzione di monitoraggio potrà essere svolta direttamente dall'Autorità o da terzi da esso incaricati. Il Fornitore si impegna a inviare all'Autorità la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica.

Inoltre, il Fornitore potrà essere oggetto di audit, svolta nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011.

9.6. Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte dell'Autorità conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (Contratto, Capitolato e sue Appendici, standard, Relazione Tecnica, Piano della Qualità Generale e Piano di Lavoro). Essi consistono di comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 3 e determinato nel contratto.

I rilievi possono venire emessi dal Responsabile del contratto dell'Autorità e sono formalizzati attraverso lettera.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'Autorità un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della lettera di rilievo.



9.7. Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dalla Committente al corrispettivo da erogarsi secondo i Livelli di Servizio definiti.

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 i dettagli del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

9.8. Valutazione risorse

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

Il Fornitore, al momento dell'aggiudicazione definitiva, sottopone all'Autorità per la valutazione i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, secondo il template di Curriculum contenuto nell'Appendice 2, e le Certificazioni richieste e/o offerte in sede di gara. In particolare, tali certificazioni dovranno essere valide per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate, le nuove risorse dovranno possedere le stesse Certificazioni.

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

Il Fornitore, oltre a quanto disposto contrattualmente sugli obblighi relativi al personale impiegato nella fornitura, si impegna a:

- pianificare la presenza del proprio personale nel gruppo di lavoro in modo da rispettare il dimensionamento proposto in offerta ed i livelli di servizio contrattuali;
- pianificare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo necessità operative dell'Autorità e l'evoluzione del suo fabbisogno tecnologico.



10. COLLAUDI

Gli output delle attività a carattere realizzativo saranno sottoposti a collaudo.

Per la fase di Collaudo l'attore responsabile è l'Autorità o terzi da esso delegati.

L'Autorità, in fase di collaudo, si riserva di verificare la conformità di quanto realizzato non solo sulla base dei test progettati ma anche di eventuali ulteriori casi di test.

10.1. Modalità svolgimento

Il collaudo sarà svolto, nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del Fornitore del Lotto di competenza. La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento e sarà, di norma, non inferiore a 15 giorni solari effettivi, salvo quanto diversamente specificato per i singoli progetti.

L'attività di collaudo verrà svolta attuando le modalità del Piano di test e collaudo predisposto dal Fornitore e approvato dall'Autorità. Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di verifica tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare il necessario supporto all'Autorità; tale supporto costituisce parte integrante dell'intervento realizzativo.

All'esito positivo del collaudo potrà essere stilato un verbale di collaudo che sarà redatto dal Fornitore e sottoscritto dall'Autorità.

La presenza di anomalie che, a giudizio dell'Autorità, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo, provocherà la sospensione del collaudo stesso. I nuovi termini di inizio e fine collaudo decorreranno dalla consegna della versione corretta dei prodotti.

La rimozione delle eventuali anomalie riscontrate durante la fase di collaudo è assoggettata agli Indicatori di qualità previsti all'Appendice 3 del presente Capitolato.

Sia il supporto nella fase del collaudo che la rimozione delle anomalie riscontrate non comporteranno alcun onere aggiuntivo per l'Autorità.

10.2. Strumenti a supporto dell'attività di test

Il Fornitore dovrà disporre di una propria test factory e, nell'ambito di essa, di un prodotto di test management con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (test proceduralizzato).

Il fornitore dovrà consegnare all'Autorità la base dati su cui ha eseguito i test nell'ambito della propria test factory.



Il Fornitore dovrà garantire che una parte dei test proceduralizzati previsti nell'ambito dei servizi di Sviluppo software, MEV e MAD siano anche automatizzati al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e per creare su ciascuna area applicativa un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio Manutenzione correttiva).

La scelta dei test da automatizzare deve essere determinata in fase di pianificazione, di concerto con l'Autorità sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto.

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



11. INDICATORI DI QUALITA'

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 3.

Tale documento definisce l'insieme minimo di requisiti di qualità della fornitura e delle relative modalità di verifica e controllo.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, dei valori di soglia migliorativi di quelli richiesti, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale.

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

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale, compreso il periodo transitorio, attraverso la produzione di report (trimestrali).

11.1. Revisione degli indicatori di qualità

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

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

Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste e a recepirle nel Piano della Qualità Generale.

11.2. Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

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

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità all'Autorità attraverso adeguati strumenti hw e sw.