

ALLEGATO 3 – CAPITOLATO TECNICO

AFFIDAMENTO DI “SERVIZI SI SVILUPPO, MANUTENZIONE, GESTIONE APPLICATIVA E SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO PER IL SISTEMA INFORMATIVO PER L’AUTOMAZIONE DELL’ATTIVITÀ PRELEGISLATIVA DELLA RGS” MEDIANTE APPALTO SPECIFICO NELL’AMBITO DELL’ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO DA CONSIP

ID 1881 – Lotto 2



Indice

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | APPALTO SPECIFICO PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE, GESTIONE APPLICATIVA E SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO PER IL SISTEMA INFORMATIVO PER L'AUTOMAZIONE DELL'ATTIVITÀ PRELEGISLATIVA DELLA RGS..... | 4 |
| 1.1 | Lotto Unico/Lotti | 4 |
| 1.2 | Valore dell'Appalto Specifico..... | 4 |
| 2. | CONTESTO DELL'APPALTO SPECIFICO | 5 |
| 2.1 | Contesto organizzativo | 5 |
| 2.2 | Contesto tecnologico ed applicativo | 6 |
| 2.2.1 | Ambienti..... | 6 |
| 2.2.2 | Tecnologie..... | 6 |
| 2.3 | Aspetti di innovazione e trasformazione digitale..... | 7 |
| 3. | DEFINIZIONE DELLA FORNITURA | 8 |
| 3.1 | Oggetto della fornitura..... | 8 |
| 3.2 | Durata del contratto..... | 8 |
| 3.3 | Luogo di esecuzione dei servizi | 8 |
| 4. | DESCRIZIONE DEI SERVIZI | 9 |
| 4.1 | Servizi applicativi IT | 9 |
| 4.1.1 | Sviluppo e Manutenzione evolutiva | 9 |
| 4.1.2 | Manutenzione Adeguativa e Migliorativa | 10 |
| 4.1.3 | Parametrizzazione e Personalizzazione | 11 |
| 4.1.4 | Gestione Applicativi e Basi dati..... | 12 |
| 4.1.5 | Manutenzione Correttiva..... | 13 |
| 4.1.6 | Supporto Tecnico Specialistico | 14 |
| 4.2 | Garanzia..... | 15 |
| 5. | REQUISITI E COMPETENZE GENERALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI..... | 16 |
| 5.1 | Requisiti minimi dei servizi realizzativi | 16 |
| 5.2 | Competenze funzionali e tematiche..... | 16 |
| 5.3 | Competenze metodologiche | 16 |
| 5.4 | Competenze applicative | 17 |
| 5.5 | Competenze tecnologiche..... | 17 |
| 6. | METRICHE E DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA..... | 19 |
| 6.1 | Composizione dei gruppi di lavoro..... | 20 |
| 7. | REQUISITI GENERALI DELLA FORNITURA..... | 23 |
| 7.1 | Obblighi del fornitore | 23 |
| 7.2 | Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi..... | 23 |
| 7.2.1 | Attività di subentro e acquisizione know-how | 23 |
| 7.2.2 | Pianificazione iniziale | 24 |
| 7.2.3 | Presentazione CV | 24 |
| 7.3 | Attività di fine fornitura (Trasferimento di know-how) | 25 |
| 7.4 | Requisiti Organizzativi | 25 |
| 7.4.1 | Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)..... | 25 |
| 7.4.2 | Responsabile della Qualità del software e riusabilità..... | 26 |
| 7.4.3 | Referente sull'utilizzo dei Punti Funzione e Metriche..... | 26 |



| | | |
|--------|--|----|
| 7.5 | Requisiti di Qualità Della Fornitura | 26 |
| 7.5.1 | Piano della Qualità Generale di AS | 27 |
| 7.6 | Vincoli temporali | 27 |
| 7.7 | Orario di erogazione dei servizi | 28 |
| 7.8 | Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura | 29 |
| 7.9 | Modalità di erogazione | 29 |
| 7.9.1 | Modalità progettuale | 30 |
| 7.9.2 | Modalità continuativa | 34 |
| 7.9.3 | Pianificazione e consuntivazione | 34 |
| 7.10 | Modalità di consegna e approvazione | 35 |
| 7.10.1 | Documentazione | 36 |
| 7.10.2 | Assenza di Virus | 36 |
| 7.10.3 | Accettazione/approvazione prodotti della fornitura | 36 |
| 7.10.4 | Verifiche di conformità | 37 |
| 7.11 | Monitoraggio | 37 |
| 7.12 | Flussi FEE e Flussi Informativi di Monitoraggio Forniture | 38 |
| 7.13 | Azioni contrattuali | 38 |
| 7.13.1 | Rilievi | 38 |
| 7.13.2 | Indici di prestazione | 38 |
| 7.13.3 | Penali | 39 |
| 8. | INFORMAZIONI IN MERITO AL TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI | 40 |



1. APPALTO SPECIFICO PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE, GESTIONE APPLICATIVA E SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO PER IL SISTEMA INFORMATIVO PER L'AUTOMAZIONE DELL'ATTIVITÀ PRELEGISLATIVA DELLA RGS

Il presente Appalto Specifico rientra nell'ambito dell'Accordo Quadro del **Lotto 2 Contratti Grandi – Centro Sud**.

Fanno parte integrante del predetto Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1: Profili Professionali di AS
- Appendice 2: Indicatori di qualità di AS
- Appendice 3: Cicli e prodotti
- Appendice 4: Strumenti di supporto

1.1 Lotto Unico/Lotti

La fornitura è articolata in un unico lotto.

1.2 Valore dell'Appalto Specifico

Il valore della fornitura sarà corrispondente all'importo aggiudicato.

La base d'asta dell'Appalto Specifico è pari a **€ 11.786.256,00**, IVA esclusa.

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e relative appendici rappresentano i requisiti minimi dell'Appalto Specifico (aggiuntivi ai requisiti già espressi nel Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro e delle Offerte Tecniche presentate in prima fase) che devono essere soddisfatti per l'affidamento dei servizi.

Il mancato rispetto dei requisiti ivi riportati nonché di quelli indicati in AQ (sia nel Capitolato tecnico che nelle Offerte) comporterà, in fase di gara, l'esclusione del concorrente; in fase esecutiva, l'applicazione delle penali contrattualmente previste e/o comunque le altre sanzioni stabilite nel contratto.

Il Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro (in breve CTAQ) e relative appendici costituiscono parte integrante della presente iniziativa, ancorché non materialmente allegati.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

- "AQ" si intende l'Accordo Quadro stipulato da Consip;
- "AS" si intende il presente Appalto Specifico;
- "Committente" si intende nel complesso le strutture organizzative facenti capo alla Sogei;
- "Amministrazione" si intende nel complesso le strutture organizzative facenti capo alla RGS;
- "Punto Ordinante o, brevemente, PO" il richiedente l'AS sul sistema di E-Procurement di Consip;
- "CTAQ" si intende il Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro;
- "OEAQ" si intende l'offerta economica vincolante del Fornitore Aggiudicatario per il Lotto di AQ;
- "OTAQ" si intende l'offerta tecnica vincolante del Fornitore Aggiudicatario per il Lotto di AQ;
- "OTAS" si intende l'offerta tecnica vincolante del Fornitore aggiudicatario dell'AS, che integra e migliora l'OTAQ.



2. CONTESTO DELL'APPALTO SPECIFICO

2.1 *Contesto organizzativo*

La Ragioneria Generale dello Stato (RGS), Dipartimento del MEF, è un organo centrale di supporto e verifica per il Parlamento e per il Governo nelle politiche, nei processi e negli adempimenti di bilancio ed ha come principale obiettivo istituzionale quello di garantire la corretta programmazione e la rigorosa gestione delle risorse pubbliche.

La RGS, di concerto con tutti gli Ispettorati che compongono la sua struttura organizzativa, svolge compiti e funzioni in materia contabile, in quella economico-finanziaria, in materia di riscontro di legittimità e di merito, di consulenza tecnico-giuridica sull'ordinamento e sul trattamento economico del personale delle amministrazioni pubbliche e di preparazione di documenti da presentare al Parlamento. Tra le varie declinazioni delle attività in capo alla RGS, si evidenziano, in particolare, quelle inerenti l'elaborazione di pareri sulla fattibilità e sulla rilevanza economico-finanziaria di nuove leggi e provvedimenti nonché di verifica delle relazioni tecniche sui singoli provvedimenti di spesa: in sintesi, RGS è chiamata a valutare l'impatto finanziario dei provvedimenti elaborati dal Governo e dal Parlamento ed a verificare la loro coerenza con gli obiettivi di finanza pubblica. Di fatto, nessuno schema di disegno di legge o atto del governo che possa avere conseguenze dirette o indirette sulla gestione finanziaria può prescindere dall'esame della Ragioneria Generale.

Queste funzioni si inseriscono all'interno delle complesse procedure che vengono generalmente definite "attività prelegislativa" e consistono in tutte quelle attività, iniziative, procedure che si svolgono preventivamente all'iter di esame e deliberazione delle leggi e degli atti a contenuto normativo svolto dagli organi ai quali, in base alla Costituzione ed alla normativa vigente, tale attività compete. A titolo illustrativo e non esaustivo, si elencano le principali tipologie di processi che interessano l'attività prelegislativa: Legge costituzionale, Legge ordinaria, Decreti legge, Decreti legislativi, Legge regionale, Decreto del Presidente della repubblica, Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, Decreto interministeriale, Decreto ministeriale, Ordinanza protezione civile OPCM, Atti unione europea, Documenti di programmazione, Relazioni al Parlamento, Atti di sindacato ispettivo Parlamentare, Delibere CIPE, Delibere del Consiglio dei Ministri.

Inoltre per Legge è necessario che i disegni di legge, gli schemi di decreto legislativo ed i regolamenti di iniziativa governativa che comportano ricadute finanziarie, vengano corredati di una relazione tecnica, ovvero di una nota in appendice allo schema di provvedimento in cui, oltre a quantificare l'onere "autorizzato" e "coperto" dal medesimo, si puntualizzino nel dettaglio le singole voci di spesa. La verifica di tale relazione viene effettuata dalla Ragioneria generale dello Stato, la quale, una volta riscontrata la corretta quantificazione dell'onere recato dal provvedimento nonché l'idoneità della relativa copertura finanziaria appone, tramite la bollinatura posta dal Ragioniere generale dello Stato, il proprio visto di conformità senza il quale il provvedimento non può essere controfirmato dal Presidente della Repubblica e trasmesso alle Camere.

In questo contesto, la RGS è stata chiamata a riadattare le modalità con le quali gestisce tutti i processi sottostanti l'attività prelegislativa e le relative sotto-attività e di conseguenza a dotarsi di un nuovo strumento di supporto alle stesse a copertura di tutta la filiera processiva.

In questo contesto, il sistema informativo della Prelegislativa (Legit), integrato nel più ampio Sistema Informativo del Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato (SIRGS), supporta le attività istituzionali di tutti gli Ispettorati della Ragioneria Generale dello Stato, degli altri dipartimenti e degli uffici legislativi del MEF (comprensivo di ufficio di gabinetto) nella gestione dell'intero processo di produzione normativa primaria e secondaria che lo vede coinvolto.

Sul sito della Ragioneria Generale dello Stato (<http://www.rgs.mef.gov.it/VERSIONE-I>) è possibile consultare le attività svolte dagli ispettorati e la relativa organizzazione.

Il sistema Legit, sulla base dell'automazione dei processi operativi, consente:

- la completa digitalizzazione delle proposte normative e dei documenti connessi;



- la dematerializzazione degli atti caratterizzanti il sistema di produzione normativa primaria e secondaria, coinvolgendo tutti gli attori interessati;
- la razionalizzazione e la reingegnerizzazione degli scambi documentali tra la RGS e gli altri interlocutori sia interni al MEF che esterni.

2.2 Contesto tecnologico ed applicativo

2.2.1 Ambienti

Tutti i sistemi informativi, per supportare il ciclo di vita delle applicazioni, sono dotati di ambienti separati destinati all'esercizio, alla manutenzione al collaudo delle applicazioni ed allo sviluppo limitatamente ad alcune componenti tecnologiche:

- Sull'ambiente di **Esercizio** risiedono le applicazioni in produzione. Tutti gli ambienti tecnologici, sono realizzati con elevato grado di disponibilità e dimensionati per soddisfare i carichi elaborativi attesi.
- Sull'ambiente di **Collaudo** viene effettuato il collaudo di componenti software provenienti da nuovi sviluppi o da manutenzioni evolutive. L'ambiente è dotato di strumenti di debugging e di strumenti specializzati per l'esecuzione dei test funzionali e non funzionali. L'ambiente di collaudo è dotato della stessa configurazione di base (sistema operativo, middleware e livello di patching) dell'ambiente di esercizio. La configurazione hardware presenta la stessa segmentazione in layer fisici mentre dimensionamento e connettività sono invece limitati a quanto necessario per effettuare test con un numero ridotto di utenti.
- Sull'ambiente di **Manutenzione** viene effettuato il collaudo delle correzioni dei malfunzionamenti riscontrati in ambiente di esercizio (MAC). L'ambiente di manutenzione è dotato della stessa configurazione di base (sistema operativo, middleware e livello di patching) dell'ambiente di esercizio. La configurazione hardware presenta la stessa segmentazione in layer fisici mentre dimensionamento e connettività sono invece limitati a quanto necessario per effettuare test con un numero ridotto di utenti.

2.2.2 Tecnologie

L'ambiente run-time dell'applicazione Legit è realizzato con le seguenti tecnologie:

- Piattaforma a container: Red Hat Openshift
- Storage: Red Hat GlusterFS
- Application Server: Jboss WS 3.1.0 (Jboss EAP 7.2)
- RH Application Runtimes: Red Hat Application Runtime Springboot 2.1/RH Application Runtime NodeJS 8
- Autenticazione: Oracle Access Manager
- Autorizzazione: Microsoft Active Directory
- API Management/Gateway: Red Hat 3Scale
- Piattaforma di Business Process Management: Red Hat Process Automation Manager
- Document Management System: IBM FileNet
- Optical Character Recognition: Adobe
- Database relazionale: Oracle 18c

La tabella che segue riporta il dettaglio dei framework utilizzati per lo sviluppo dell'applicazione:

| | Framework | Versione |
|-------------------|-----------|----------|
| Application Layer | JDK | 1.8.x |

Appalto Specifico per l'acquisizione dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico per il sistema informativo per l'automazione dell'attività prelegislativa della RGS – ID 2301



| | Framework | Versione |
|--|--|----------|
| | Open JKD | 8 |
| | Angular | 7 |
| | Spring Boot | 2.x |
| | Framework of log slf4j with Log4J | 2.7+ |
| | Spring Cloud Config | 2.1.x |
| | Spring Security | - |
| | JPA | |
| | Hibernate | 5.x |
| | Jackson | 2.8.8+ |
| | OJDBC | 8+ |
| | Commons DBCP2 | 2.x |
| | Javax-interceptor-api | |
| | Bootstrap | TBD |
| | FlowJS (file chunk) | TBD |
| | Apache Chemistry | 1.1.0 |
| | Node | 10+ |
| | Html | 5 |
| | Openshift EFK (Elasticsearch, Fluentd, e Kibana) | |
| | | |

La componente analitico-conoscitiva è basata sulla piattaforma di BI Analytcs ed in particolare su Qlik Sense e Nprinting (editing dei report).

2.3 Aspetti di innovazione e trasformazione digitale

Attraverso la presente iniziativa, la Ragioneria Generale dello Stato, in continuità con quanto finora realizzato, si pone i seguenti obiettivi:

- Estensione a tutti i Dipartimenti del MEF che partecipano all'attività prelegislativa: Legit è un sistema gestionale (Data entry, editing avanzato, calendarizzazione, notifiche ecc.), documentale (Firma e Bollinatura digitale, fascicolazione, protocollazione, ecc) e di Workflow (assegnazione semplificata task agli utenti, sollecito azioni, ecc.) che supporta le attività della RGS, in prima istanza e successivamente degli altri Dipartimenti del MEF nella predisposizione dei documenti legislativi, dei pareri e delle relazioni tecniche di tutti i provvedimenti sia di origine governativa che di origine parlamentare.
- Estensione agli altri Enti Istituzionali: analogamente a quanto previsto per i Dipartimenti del MEF, Legit sarà reso disponibile anche alle Amministrazioni interessate nonché organi Parlamentari (Camera e Senato) oltre alla Presidenza del Consiglio dei Ministri.



3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 *Oggetto della fornitura*

Nel presente AS sono richiesti i seguenti servizi:

- **Sviluppo di Software e Manutenzione Evolutiva**
- **Personalizzazione e Parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso**
- **Gestione Applicativi e basi dati**
- **Manutenzione Adeguativa e Migliorativa**
- **Manutenzione Correttiva**
- **Supporto Tecnico Specialistico**

Si rimanda al successivo paragrafo “Descrizione dei servizi” per le specifiche caratteristiche.

3.2 *Durata del contratto*

La durata contrattuale dell’Appalto Specifico è di **48 mesi** a decorrere dalla data di attivazione della fornitura (successiva alla data di stipula del contratto), **oltre i successivi 12 mesi di manutenzione in garanzia.**

La durata del contratto potrà essere prorogata ai sensi dell’art.106 comma 11, del d.lgs 50/16 e s.m.i. alla ricorrenza delle previste condizioni.

Le attività di presa in carico dei servizi, antecedenti all’erogazione dei servizi medesimi, avranno durata di **due mesi.**

3.3 *Luogo di esecuzione dei servizi*

Le attività inerenti l’erogazione dei servizi dovranno essere principalmente svolte presso la sede RGS de “La Rustica”, sita in Roma, via Atanasio Soldati n. 80. In particolare, si precisa che è richiesto un presidio in media di 10 risorse per l’erogazione del servizio di GABD. Il numero di risorse richiesto per il presidio è stimato sulla base delle esigenze attuali e potrà subire variazioni in diminuzione o in aumento nel corso dell’erogazione dei servizi al variare delle esigenze dell’Amministrazione.

Potrà inoltre essere richiesto di erogare le attività di Assistenza Utente presso la sede RGS sita in Roma, presso Via XX settembre n. 97.



4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

In questo capitolo vengono descritte la composizione e le caratteristiche dei servizi oggetto della fornitura, secondo le specifiche esigenze dell'Amministrazione e in linea con gli obiettivi da raggiungere.

4.1 Servizi applicativi IT

4.1.1 Sviluppo e Manutenzione evolutiva

Il Servizio di Sviluppo e Manutenzione evolutiva riguarda la realizzazione ex-novo, l'evoluzione e la reingegnerizzazione delle funzionalità oggetto di fornitura e comprende:

- lo sviluppo di software, che include:
 - gli sviluppi di intere nuove applicazioni, o parti autonome delle stesse;
 - il rifacimento del sistema informativo;
- la manutenzione evolutiva di software, che comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti.

Per tutte le attività inerenti i suddetti servizi, il Fornitore dovrà conoscere ed applicare le "Linee guida per il conteggio dei PF" e le "Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici".

I servizi realizzativi rilasciano prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo, misurata generalmente in **Punti Funzione (PF)**, chiamata anche baseline del sistema, che sarà consegnata al Fornitore all'avvio del contratto. Nella fase di subentro, il Fornitore dovrà comunque effettuare il conteggio iniziale della baseline, dando evidenza alla Committente di eventuali variazioni rispetto a quanto da questa consegnato.

In funzione di aspetti tecnologici, metodologici o inerenti anche la tipologia di attività richiesta, la Committente si riserva di definire obiettivi di sviluppo anche non misurati in PF bensì in giorni persona.

In ogni caso il Fornitore è tenuto a produrre tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come parte integrante del servizio, anche qualora il servizio venisse erogato in giorni persona.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono suddivisi in obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, a un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare, come descritto nell'Appendice 3 al Capitolato Tecnico AS "Cicli e prodotti".

La Committente controllerà e verificherà la qualità e la tempestività delle attività realizzative, secondo i modelli previsti dai cicli di vita e prodotti descritti in Appendice 3 al Capitolato Tecnico AS "Cicli e prodotti" o tramite cicli ad hoc in funzione delle dimensioni, della criticità e della tipologia di applicazione.

Costituisce parte integrante dell'attività di sviluppo e di manutenzione evolutiva la garanzia sulla fornitura, per tutte le componenti realizzate, per tutta la durata contrattuale. Durante il periodo di garanzia, anche nel caso in cui il software rilasciato non comporti adeguamenti del canone di Manutenzione Correttiva (MAC), dovrà comunque essere aggiornata la baseline del parco applicativo.

Dovranno essere, dunque, ricomprese nel servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc almeno le attività elencate di seguito e raggruppate per tipologia:

- supporto per le attività di collaudo:
 - supporto per l'implementazione e messa a disposizione dell'ambiente di collaudo;
 - risoluzione dei malfunzionamenti riscontrati in fase di verifica o di collaudo, pena l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste;
 - training on the job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;



- altre attività in funzione della specificità dell'intervento richieste dalla Committente per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio;
- consegna in gestione, volta ad assicurare un corretto passaggio di consegne al servizio di Gestione Applicativa che dovrà essere formalizzato nel Piano di lavoro dell'intervento realizzativo:
 - illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame;
 - passaggio di conoscenza funzionale e tecnico;
 - passaggio in esercizio o supporto a terzi indicati dalla Committente nel passaggio in esercizio per la predisposizione dell'ambiente di esercizio e per il training on the job per gli utenti dell'Amministrazione e per le risorse impegnate nel servizio di Gestione Applicativa.

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

I prodotti realizzati dal servizio saranno considerati consegnabili solo a valle del superamento positivo dei test previsti dal piano di test opportunamente predisposto, comprendente la verifica dei requisiti funzionali e non funzionali.

Gli interventi di manutenzione evolutiva devono rispettare gli standard architetturali in uso e le caratteristiche e le sotto-caratteristiche di qualità ISO 25010 sia che intervengano su moduli già ingegnerizzati sia su software pregresso.

Tali interventi possono comportare rischi molto alti di introdurre errori e vulnerabilità, per cui il piano di test deve prevedere, oltre a quanto previsto dal contenuto specifico dell'intervento, azioni specifiche da definire con la Committente e/o l'Amministrazione per mitigare gli effetti di tali rischi.

4.1.2 Manutenzione Adeguativa e Migliorativa

Il servizio di Manutenzione Adeguativa comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi e d'ambiente).

A titolo esemplificativo viene innescata dall'esigenza di:

- adeguamenti necessari a seguito dell'innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti necessari a seguito dell'innalzamento di versioni dei pacchetti software utilizzati;
- adeguamenti conseguenti all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti a fronte di migrazioni di piattaforma.

Per Manutenzione Migliorativa si intende l'insieme degli interventi volti a migliorare le prestazioni e/o la qualità delle funzioni esistenti, quali ad esempio:

- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc);
- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni del numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- ogni altra tipologia di intervento finalizzata ad una migliore fruizione del software applicativo in esercizio.

Possono essere compresi anche i cosiddetti "Piccoli interventi" ovvero la realizzazione di software, che farà parte stabile del parco applicativo, attivato in condizioni di particolare urgenza e con risorse e tempi contenuti (es.



l'adeguamento di una transazione o di un tabulato per una diversa prospettazione dei dati, la modifica di un messaggio, ecc).

Il fornitore deve ottimizzare tali interventi disponendo del know how specifico richiesto dal tipo di esigenza e proponendo la tecnica di adeguamento meno invasiva e deve garantire in particolare la non regressione funzionale e tecnica oltre a tutti i test statici e dinamici atti a garantire pienamente il rispetto di tutti gli standard internazionali, di tecnologia, di prodotto, le linee guida e le best practices.

La manutenzione adeguativa e migliorativa tipicamente non varia la consistenza della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

A seguito degli interventi di MAD/MAM, il Fornitore dovrà misurare la nuova qualità raggiunta e darne evidenza alla Committente.

4.1.3 Parametrizzazione e Personalizzazione

Il servizio comprende lo sviluppo o la modifica di software volti ad arricchire le funzionalità (non originariamente offerte) dalla soluzione dei pacchetti attraverso interfacce e senza modificare il pacchetto stesso; è indispensabile la conoscenza approfondita ed esperienze pregresse sui pacchetti da personalizzare e/o parametrizzare. Le parametrizzazioni non rilasciano sw, ma modificano le funzionalità, infatti attraverso l'utilizzo di tabelle standard, accessibili tramite menu decodificati, si definisce il funzionamento del programma senza sviluppare software.

Il servizio di parametrizzazione consiste in interventi in cui vengono impostati tutti i parametri che consentono l'utilizzo del sistema secondo le modalità definite in fase di disegno. Proprio le scelte effettuate in sede di parametrizzazione possono garantire un adeguato supporto informativo alle linee operative.

Il servizio di personalizzazione è riferito alla impostazione dell'interfaccia utente sia in termini di layout grafico che in termini di funzionalità estese, la realizzazione di particolari *utilities* o componenti, la realizzazione di tutti gli oggetti di base che saranno poi utilizzati per realizzare i report e le analisi richieste dagli utenti finali, la redazione e/o aggiornamento della documentazione dei prodotti realizzati, la progettazione realizzazione e documentazione dei test di funzione e la realizzazione e documentazione dei test di integrazione.

Il Fornitore dovrà quindi essere in grado di realizzare nell'ambito delle attività descritte di seguito a titolo esemplificativo:

- personalizzazione dell'interfaccia utente sia in termini di layout grafico che in termini di funzionalità estese;
- realizzazione di particolari *utilities* o componenti;
- generazione dell'eventuale prototipo per la validazione dei requisiti utente;
- realizzazione e test di interventi di personalizzazione da effettuare per l'implementazione di nuove funzionalità, per la modifica e la manutenzione evolutiva di funzionalità esistenti;
- personalizzazione e adeguamento di specifiche funzionalità native;
- personalizzazione delle componenti individuate attraverso lo sviluppo di componenti software "ad hoc";
- attuazione degli interventi di parametrizzazione del software;
- integrazione con la soluzione già presenti;
- esecuzione e documentazione dei test funzionali e di integrazione.



4.1.4 Gestione Applicativi e Basi dati

Il servizio di gestione applicativa comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la presa in carico e gestione di applicativi e delle loro relative basi dati. Particolare attenzione dovrà essere posta al colloquio con la Committente, alla competenza tecnica e funzionale, alla tempestività ed efficacia dell'assistenza fornita e delle attività effettuate.

In particolare, il servizio si articola nelle seguenti attività:

- Gestione delle funzionalità in esercizio:
 - servizio di help desk su postazioni attrezzate dall'Amministrazione;
 - risoluzione delle richieste di intervento aperte dall'utente;
 - intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di garanzia software e/o di Manutenzione Correttiva, laddove previsto, e verifica dell'esito dell'intervento effettuato. A tale proposito il Fornitore registrerà le informazioni utili alla verifica degli indicatori di qualità del servizio e alla produzione della necessaria reportistica, anche attraverso l'utilizzo dell'applicazione "Base Informativa di Gestione" (BIG), strumento per la tracciatura delle richieste messo a disposizione dalla Committente/dall'Amministrazione;
 - validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni e dei dati esposti negli elaborati del sistema;
 - ripristino base dati (non determinata da malfunzionamenti di software in garanzia od in manutenzione correttiva);
 - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
 - verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione applicativa contenente FAQ, modi d'uso, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di gestione (ad esempio manutenzione preventiva, ecc.);
 - gestione della configurazione;
 - realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere un intervento la realizzazione di un prospetto informativo "usa e getta".
- Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:
 - schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
 - attività di parametrizzazione specifiche su procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati, ecc.;
 - supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
 - gestione della nuova configurazione;
 - affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle funzionalità sia nuove che già presenti in esercizio.
- Supporto agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso:



- Assistenza tecnico/funzionale agli utenti;
- preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella a corredo dei sistemi in esercizio, (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.);
- predisposizione dell'ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc).
- Pianificazione funzionale del servizio:
 - movimentazione giornaliera dei batch, se applicabile;
 - disponibilità del servizio on line (funzionalità TP);
 - controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestionale;
 - pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione.
- Affiancamento per il trasferimento di know how necessario al corretto svolgimento del servizio: l'attività consiste in una fase di "training on the job" a terzi individuati dalla Committente/dall'Amministrazione, finalizzata a trasmettere il know how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. All'attivazione verranno concordate le risorse professionali impegnate nell'attività che potranno appartenere anche a diversi servizi, ad es. l'operatore di publishing, ecc. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente a specifiche attività/applicazioni, ecc.

4.1.5 Manutenzione Correttiva

Il servizio di Manutenzione Correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sulle funzionalità, sulle interfacce utente e sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema presi in carico ad inizio fornitura.

Il software realizzato e/o modificato nel corso della fornitura attraverso i servizi di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, MAD e MAM è in garanzia per tutta la durata contrattuale e dunque non rientra nel canone di Manutenzione Correttiva (MAC). Per il software realizzato negli ultimi 12 mesi di contratto, il periodo di garanzia non potrà comunque oltrepassare i 12 mesi ulteriori (di sola garanzia) decorrenti dalla data di scadenza del contratto.

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

La segnalazione costituisce di fatto una richiesta di Manutenzione Correttiva e viene registrata sull'Applicazione "Base Informativa di Gestione" (BIG), che sarà utilizzata per tracciare ogni aggiornamento relativo alla richiesta, fino alla sua chiusura. Tali informazioni saranno utilizzate ai fini del calcolo degli indicatori di cui all'Appendice 2 al Capitolato Tecnico AS "Indicatori di qualità di AS".

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione del collegamento TP, uso improprio delle funzioni, ecc.), oppure relativo a software in garanzia (del Fornitore uscente), comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza. Analogamente per il software realizzato/modificato nel corso della presente fornitura i malfunzionamenti dovranno essere risolti nell'ambito dei servizi realizzativi.



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

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

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

- a) in caso di malfunzionamenti su una o più componenti del pacchetto è chiesto al servizio di manutenzione correttiva di diagnosticare la natura del malfunzionamento distinguendo se questo è all'interno del codice sorgente del pacchetto o all'interno del software parametrizzato/personalizzato:
 - nel primo caso il servizio è tenuto alla tempestiva apertura della segnalazione sul contratto di manutenzione del pacchetto ed alla successiva verifica dell'esito dell'intervento effettuato; le risorse deputate al servizio dovranno dimostrare un'approfondita conoscenza del pacchetto tale da azzerare i rischi di apertura di segnalazioni di malfunzionamento errate ovvero segnalazioni che si risolvono con parametrizzazione del pacchetto;
 - nel secondo caso vale quanto già indicato per le malfunzioni sul software ad hoc;
- b) validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi da/verso il pacchetto;
- c) verifica ed aggiornamento della eventuale documentazione del pacchetto consegnata a fronte della correttiva.

I malfunzionamenti sono classificabili in quattro categorie (da 1 a 4, in cui 1 rappresenta il livello di malfunzionamento più critico) individuabili sulla base della seguente classificazione:

| TIPOLOGIA | DESCRIZIONE |
|-----------|--|
| 1 | sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni e tutte le problematiche di sicurezza applicativa |
| 2 | sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input) |
| 3 | sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, ed i malfunzionamenti di tipo marginale |
| 4 | sono le anomalie rilevate sulla documentazione e sui prodotti di fase documentali |

4.1.6 Supporto Tecnico Specialistico

Il Servizio di Supporto Tecnico Specialistico comprende un insieme integrato di attività che garantisce supporto per tutte le necessità afferenti alle esigenze specifiche della Committente/dell'Amministrazione come ad esempio gli



studi su specifici argomenti, analisi e ricerche, realizzazione quadri di sintesi; può, inoltre, comprendere la consulenza ad alto livello sull'uso del sistema.

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

- Know-How specialistico e sistemistico
- Attività di analisi
- Redazione documentazione

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

4.2 Garanzia

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

Ne discende che eventuali anomalie, difettosità residua non intercettata durante le fasi di test del fornitore e di collaudo dell'ente, riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate durante l'intera fornitura devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Fornitore. Pertanto, l'impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti nei tempi indicati dall'indicatore TROI (o come indicato in Appalto Specifico o migliorato dal Fornitore in Offerta Tecnica di AS).

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

Per tutto il software rilasciato il Fornitore deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e più in generale usabilità.

Pertanto, deve essere garantita, come parte integrante dei servizi realizzativi, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati / flussi dati deteriorati come ripercussione dei difetti;
- la documentazione a corredo al software.

La garanzia opera:

- per tutto il periodo di erogazione dei servizi relativamente a tutto il sw la cui verifica di conformità ha avuto esito positivo;
- per una durata massima di ulteriori dodici mesi successivi per tutti i prodotti che nel corso dei dodici mesi precedenti hanno avuto un esito positivo della verifica di conformità.

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

In Appalto Specifico l'Amministrazione/la Committente potrà motivatamente ridurre questi requisiti in funzione della tipologia, della dimensione e della durata dei servizi da erogare nonché della propria organizzazione e delle conseguenti modalità di erogazione richieste.



5. REQUISITI E COMPETENZE GENERALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

5.1 *Requisiti minimi dei servizi realizzativi*

I prodotti realizzati nell'ambito dell'AS dovranno rispettare i requisiti minimi espressi nel CT di AQ e nel presente documento ed in particolare:

- Compatibilità con la release degli ambienti di collaudo/esercizio utilizzati dall'Amministrazione, con conseguente necessità di costante aggiornamento degli ambienti di sviluppo e di test da parte del Fornitore;
- Aggiornamento della documentazione del software secondo gli standard in uso presso l'Amministrazione o, qualora non presenti, secondo gli standard e le best practice proposti dal Fornitore e autorizzati dalla Committente;
- Rispetto della qualità del software in linea con la ISO IEC 25010 e successivi aggiornamenti;
- Supporto alla predisposizione dell'ambiente di collaudo;
- Supporto alla consegna in gestione;
- Supporto al passaggio in esercizio;
- Supporto sistemistico;
- Supporto alla verifica di conformità.

5.2 *Competenze funzionali e tematiche*

In linea con quanto indicato nel CT di AQ, le competenze funzionali e tematiche che il fornitore deve rendere disponibili per i servizi oggetto della presente iniziativa sono:

- Conoscenza approfondita del contesto e delle tematiche inerenti la PA;
- Conoscenza delle normative di riferimento della PA (Codice degli appalti pubblici, Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), ecc);
- Conoscenza degli ambienti e degli strumenti per la gestione dei procedimenti amministrativi nella PA;
- Capacità di comprendere, analizzare e rappresentare le esigenze ed i requisiti funzionali e di business delle Amministrazioni della PA;
- Conoscenza delle tecniche di analisi organizzativa, business process re-engineering (di seguito BPR), demand management e change management;
- Conoscenza approfondita delle tecniche di assessment dei sistemi informativi, dal punto di vista funzionale, architetturale, qualitativo;
- Capacità di dimensionare il budget, il perimetro e l'ambito di iniziative progettuali informatiche di piccole, medie e grandi dimensioni;
- Conoscenza approfondita delle tecniche di project management e risk management.

5.3 *Competenze metodologiche*

In linea con quanto indicato nel CT di AQ, al Fornitore sono richieste competenze in merito a metodologie, tecniche, strumenti, standard e linee guida relativi alle modalità di erogazione di tutti i servizi oggetto della fornitura, come descritto in dettaglio nel seguito.

Le competenze metodologiche offerte e proposte dal fornitore devono essere coerenti e riconducibili alle principali metodologie, quali:



- ISO 9000 che raggruppa le norme che definiscono i requisiti per la realizzazione, in un'organizzazione, di un sistema di gestione di qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente;
- ISO 25010, e successive, il modello di qualità del software e dei dati ed indicatori, linee guida per la relativa misurazione;
- Approcci metodologici adottabili per il project management che includono gli approcci agili, interattivi, incrementali e basati sulla successione di fasi predefinite (quali ad esempio: PMI, PRINCE2, IPMA COBIT, CMMI, ITIL, RUP, Agile, Devops);
- Approccio metodologico per la realizzazione e gestione di sistemi informatici complessi ed integrati;
- Approccio metodologico per l'analisi, il disegno e la programmazione ad oggetti (OOA) e per servizi (SOA)
- Metodologie specifiche e verticali del prodotto e/o piattaforma e/o soluzione tecnologica e/o pacchetto applicativo;
- IFPUG: metodo di misurazione della dimensione funzionale del software.

5.4 Competenze applicative

In linea con quanto indicato nel CT di AQ e in coerenza con il contesto tecnologico e applicativo indicato al §2.2 del CT di AS, le principali competenze informatiche che il fornitore deve mettere in campo sono:

- individuazione e disegno delle soluzioni applicative maggiormente rispondenti alle esigenze ed ai requisiti della PA;
- disegno e progettazione dell'architettura funzionale, applicativa e tecnologica;
- conoscenza e applicazione dell'intero ciclo di vita del software, dal disegno, alla realizzazione, test, integrazione, diffusione e conduzione in esercizio;
- conoscenza e applicazione delle tecniche di parametrizzazione di sistemi;
- erogazione di attività di manutenzione evolutiva, correttiva, adeguativa su sistemi;
- conoscenza delle tecniche di realizzazione di procedure e programmi utilizzando il linguaggio di programmazione nativo dell'applicazione indicata e valutando correttamente gli impatti sui programmi già in uso;
- conoscenza dei linguaggi e degli ambienti di programmazione;
- conoscenza e utilizzo di strumenti di test management;
- formazione degli utenti al corretto utilizzo dei sistemi.

5.5 Competenze tecnologiche

In linea con quanto indicato nel CT di AQ e in coerenza con il contesto tecnologico e applicativo indicato al §2.2 del CT di AS, le principali competenze tecnologiche richieste al Fornitore sono:

- conoscenza avanzata dei principali sistemi operativi;
- conoscenza di Web server;
- conoscenza avanzata di tecniche di progettazione e di dimensionamento dei DBMS;
- conoscenza avanzata di DBMS relazionali e non;
- conoscenza dei sistemi di Identity and access management system;



- conoscenza dei protocolli di Comunicazione e navigatori Web;
- conoscenza dei sistemi di CMS e ECM;
- conoscenza dei sistemi Documentali.



6. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA

Di seguito si riporta, in forma tabellare, per ogni servizio, il dimensionamento stimato che rappresenta il massimale non superabile di Punti Funzione o GGPP o canoni per l'intera durata contrattuale.

Si tratta di valori stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso, del piano strategico attuale e nel rispetto da parte di ciascun fornitore dei livelli minimi di qualità e dei livelli di performance minimi richiesti.

In nessun caso questi valori potranno essere considerati un obbligo da parte della RGS.

I team mix riportati nelle tabelle relative alla composizione dei gruppi di lavoro sono quelli ritenuti ottimali dalla Committente, tuttavia il fornitore può variane la composizione sia pur in misura contenuta e coerente con le percentuali di impiego generalmente utilizzate per risorse di servizi analoghi, per modulare i gruppi di lavoro secondo la propria usuale organizzazione lavorativa, garantendo comunque la qualità del servizio prestato ed il raggiungimento degli obiettivi richiesti. Eventuali scostamenti, in miglioramento, dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dalla Committente e non comporteranno alcuna modifica alle tariffe offerte per il servizio.

Nella tabella di seguito si riportano le metriche utilizzate e il dimensionamento previsto per ciascun servizio:

| SERVIZIO | METRICA | MODALITÀ DI EROGAZIONE | DIMENSIONAMENTO |
|---|---|------------------------|--|
| Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di software ad hoc | Punti Funzione | Progettuale a consumo | 39.835 |
| | Giorni Persona | Progettuale a corpo | 7.000 |
| Manutenzione Adeguativa e Migliorativa | Giorni Persona | Progettuale a corpo | 1.200 |
| Parametrizzazione e personalizzazione | Giorni Persona | Progettuale a corpo | 100 |
| Gestione Applicativa e Basi Dati | Giorni Persona | Continuativa a consumo | 9.500 |
| Manutenzione Correttiva | Canone mensile su Punto Funzione affidato | Continuativa a canone | 462.000 PF affidati per l'intera fornitura |
| Supporto Tecnico Specialistico | Giorni Persona | Progettuale a corpo | 4.500 |

Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva

Per quanto riguarda il dimensionamento in PF, nella tabella sono stati considerati i PF di tipo ADD (nuove funzionalità), CHG e DEL. In fase di esecuzione contrattuale, il Fornitore dovrà conteggiare puntualmente i PF effettivi di tipo ADD, CHG (modifica di funzionalità esistenti) e DEL (eliminazioni di precedenti funzionalità) ai fini della rendicontazione e remunerazione.

Ciò anche al fine di determinare, in modo differenziato, il corrispettivo per l'intervento prestato, secondo le seguenti modalità:



- PF tipo ADD: 100%;
- PF tipo CHG: 50%;
- PF tipo DEL: 10%.

In caso di Riuso software, le funzionalità aggiuntive verranno riconosciute con un coefficiente di abbattimento pari al 50%.

Sulla base delle previsioni attuali, le attività realizzative saranno distribuite in modo relativamente uniforme nel corso della durata della fornitura, con un possibile rallentamento iniziale durante la fase di subentro.

Infine, si precisa che, ai fini del dimensionamento, è stata stimata la seguente suddivisione:

- 20.000 PF di tipo ADD
- 39.500 PF di tipo CHG
- 850 PF di tipo DEL

Servizio di Manutenzione Correttiva

Per quanto riguarda il servizio di MAC, si precisa quanto segue:

- il dimensionamento indicato (462.000 PF) rappresenta una stima complessiva su tutta la durata contrattuale ed è il risultato della seguente suddivisione nel corso della fornitura:

| PUNTI FUNZIONE AFFIDATI MENSILMENTE OGNI ANNO DI FORNITURA | | | |
|--|---------|----------|---------|
| I Anno | II Anno | III Anno | IV Anno |
| 12.500 | 10.000 | 8.000 | 8.000 |

- la difettosità dell'attuale parco applicativo risulta estremamente bassa (in media 40 defect annuali);
- il conteggio dei punti funzione affidati in Manutenzione Correttiva (MAC) sarà effettuato dal Fornitore a inizio fornitura utilizzando le regole di conteggio IFPUG 4.3 dove non già presente o su richiesta dell'Amministrazione e/o della Committente;
- tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore (PF ADD/CHG) dovrà considerarsi "in garanzia" per tutta la durata contrattuale e quindi non dovrà essere conteggiato nel canone di "Manutenzione Correttiva (MAC)";
- trimestralmente, o a seguito di una esplicita richiesta dell'Amministrazione e/o della Committente, verrà ricalcolato il numero di punti funzione affidati in "Manutenzione Correttiva (MAC)" e da tale nuovo conteggio scaturirà l'adeguamento del canone di correttiva che avrà efficacia a partire dal mese successivo all'avvenuta rilevazione.

6.1 Composizione dei gruppi di lavoro

Fermo restando che è responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura, il servizio richiede, a titolo indicativo, l'impiego medio dei team mix stimati e descritti nel CT di AQ ed in particolare:

| SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC IN GGPP | |
|--|---------------|
| FIGURA PROFESSIONALE | % DI UTILIZZO |
| Responsabile di progetto applicativo | 5% |



| SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC IN GGPP | |
|--|---------------|
| FIGURA PROFESSIONALE | % DI UTILIZZO |
| Architetto applicativo | 5% |
| Analista Funzionale | 25% |
| Test Specialist | 5% |
| Analista Programmatore | 28% |
| Programmatore | 27% |
| Specialista di tecnologia/prodotto | 5% |

| MANUTENZIONE ADEGUATIVA | |
|--------------------------------------|---------------|
| FIGURA PROFESSIONALE | % DI UTILIZZO |
| Responsabile di progetto applicativo | 2% |
| Analista Funzionale | 5% |
| Analista Programmatore | 28% |
| Specialista di tecnologia/prodotto | 15% |
| Programmatore | 42% |
| Test Specialist | 8% |

| PARAMETRIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE | |
|---------------------------------------|---------------|
| FIGURA PROFESSIONALE | % DI UTILIZZO |
| Responsabile di progetto applicativo | 5% |
| Analista Funzionale | 15% |
| Specialista di pacchetto | 20% |
| Test Specialist | 5% |
| Analista Programmatore | 23% |
| Programmatore | 30% |
| Specialista di tecnologia/prodotto | 2% |



| GESTIONE APPLICATIVI E BASE DATI | |
|--------------------------------------|---------------|
| FIGURA PROFESSIONALE | % DI UTILIZZO |
| Responsabile di progetto applicativo | 2% |
| Specialista di prodotto/tecnologia | 5% |
| Analista Funzionale | 5% |
| Analista Programmatore | 40% |
| Programmatore | 20% |
| Operatore Data Entry | 15% |
| Sistemista | 8% |
| Data Base Administrator | 5% |

| SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO | |
|---|---------------|
| FIGURA PROFESSIONALE | % DI UTILIZZO |
| Data Scientist | 10% |
| System Integrator | 10% |
| Architetto Applicativo | 10% |
| Specialista di tecnologia/prodotto Senior | 10% |
| Specialista di tecnologia/prodotto | 20% |
| Specialista di pacchetto | 10% |
| Business Intelligent Expert | 10% |
| Progettista Data Warehouse/BI | 10% |
| Data Base Administrator | 10% |



7. REQUISITI GENERALI DELLA FORNITURA

7.1 Obblighi del fornitore

Il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di qualità di servizio a partire dalla data di attivazione della fornitura e garantire l'efficacia dei servizi dall'avvio della fornitura.

Il Fornitore deve inoltre garantire che ogni dimensionamento dei servizi sia rispondente all'effettivo effort impiegato ed impiegabile: sopravvalutazioni, conteggi di attività non eseguite o non necessarie od in garanzia determinano un danno erariale e comportano la risoluzione immediata ed in danno dell'AS. Il fornitore dovrà impiegare personale qualificato nel dimensionamento delle attività applicative, porre in essere procedure e meccanismi di controllo per garantire la trasparenza e l'onestà dell'impresa.

7.2 Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi

7.2.1 Attività di subentro e acquisizione know-how

Il Fornitore dovrà garantire l'erogazione dei servizi nel pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di attivazione della fornitura.

Per assicurare l'efficacia dei servizi fin dalla suddetta data, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché sui metodi, sugli strumenti e sugli standard che nel corso della fornitura saranno utilizzati.

Il Fornitore dovrà quindi predisporre il Piano di Subentro, entro il termine di 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, esplicitando le risorse professionali ed il loro successivo impiego nei servizi della fornitura, le attività, i tempi, gli strumenti offerti, nonché la predisposizione degli ambienti, degli strumenti, delle soluzioni, sistemi e migliorie offerte. Tale piano è soggetto all'approvazione della Committente. Il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano di Subentro anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

In sede di offerta tecnica, il Concorrente potrà illustrare il Piano di Subentro proposto, con evidenza delle strategie operative ed organizzative che prevede di mettere in atto per garantire una rapida ed efficace presa in carico dei servizi, nonché della numerosità e skill del personale afferente ai team di lavoro che saranno dedicati alle attività di presa in carico.

Tali elementi saranno oggetto di valutazione e daranno adito all'acquisizione di punteggio tecnico secondo le modalità espresse nel Disciplinare di gara.

Il servizio di presa in carico e acquisizione di know how è inteso a totale carico dell'aggiudicatario, pertanto non comporterà oneri aggiuntivi per la Committente e/o per l'Amministrazione.

Il periodo di presa in carico (anche periodo di subentro) iniziale dovrà essere effettuato entro due mesi e non potrà essere oggetto di contrazione o allungamento in sede di offerta tecnica, pena l'esclusione dal confronto competitivo.

In particolare:

- nel corso delle attività di subentro il Fornitore dovrà produrre la documentazione relativa alle modalità di misurazione degli Indicatori di Qualità. La Committente potrà richiedere che tale documentazione venga redatta su appositi template che se del caso saranno forniti;
- per i servizi realizzativi (sviluppo, manutenzione evolutiva, ecc.) il subentro è finalizzato alla presa in carico del sistema esistente al momento del subentro stesso, comprensivo di tutti gli strumenti e della documentazione di supporto e di eventuali interventi già definiti dalla Committente;
- per i servizi di gestione (GABD e MAC) il subentro è finalizzato all'acquisizione del know-how necessario per lo svolgimento delle attività a regime;



- per il servizio di supporto tecnico specialistico il subentro è da considerarsi dedicato all'acquisizione dello stato dell'arte delle attività propedeutiche o collegate all'erogazione dei servizi (es. studi di fattibilità, documenti relativi alla verifica della qualità del software ed eventuali report collegati, ecc.).

Durante il periodo di subentro il Fornitore dovrà organizzare, pianificare e partecipare attivamente alle attività di affiancamento iniziale ed acquisizione know how erogati e con il supporto della Committente o di terzi dalla Committente indicati, nonché predisporre quanto necessario e/o offerto per l'efficace presa in carico dei servizi. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal Fornitore uscente. Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Inoltre, durante lo svolgimento delle attività di presa in carico e prima della Data di attivazione della fornitura, il Fornitore dovrà:

- effettuare il **conteggio della baseline di partenza**, dandone evidenza alla Committente attraverso apposita documentazione;
- effettuare **l'assessment e la misurazione della qualità del software esistente**, sulla base dello strumento, della metodologia e delle metriche proposte in sede di Offerta Tecnica, dandone evidenza alla Committente attraverso apposita documentazione;
- effettuare **l'analisi statica e dinamica del software esistente** dandone evidenza alla Committente attraverso apposita documentazione (report di analisi del codice morto, del codice ridondato, del codice riusato, ecc.).

Si precisa che la baseline è costituita sia da software in garanzia (che non contribuisce al calcolo del canone della MAC), sia dal software non in garanzia, da cui invece scaturisce il calcolo del canone della MAC.

Durante le attività di subentro e sino alla Data di attivazione della fornitura definita contrattualmente, la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Per tutto il periodo di subentro, il Fornitore aggiudicatario non percepirà alcun corrispettivo.

Si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema a inizio fornitura per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software e della base dati. Si precisa che le medesime risorse impiegate nel corso di tale attività (presa in carico) dovranno essere impiegate nei servizi oggetto della fornitura.

7.2.2 Pianificazione iniziale

Il Fornitore dovrà consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nel presente capitolato, i seguenti piani, secondo le tempistiche indicate al §7.6:

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

7.2.3 Presentazione CV

Il Fornitore è tenuto a consegnare i curricula vitae di tutti i referenti e delle risorse che intende utilizzare per la fornitura dei servizi a carattere continuativo, secondo quanto previsto al successivo §7.6.

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



7.3 Attività di fine fornitura (Trasferimento di know-how)

Il Fornitore è tenuto, su richiesta dell'Amministrazione e/o della Committente, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura all'Amministrazione, alla Committente e/o a terzi da queste indicati.

Il Fornitore è pertanto obbligato a:

- (i) redigere e rispettare il Piano di trasferimento di know-how approvato dalla Committente;
- (ii) impiegare le modalità e le tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa;
- (iii) impiegare risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

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

Eventuale documentazione incompleta del sistema e/o mancata operatività di strumenti a supporto, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how.

Pertanto l'aggiornamento della documentazione di intervento, di applicazione e di area previsti dai cicli e dal Piano della Qualità sia generale sia di intervento, essendo prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura, dovrà essere effettuato dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e per l'Amministrazione. I documenti aggiornati dovranno essere consegnati prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

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

7.4 Requisiti Organizzativi

7.4.1 Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)

Nel Contratto è indicato il Responsabile del Servizio di AS, denominato anche Responsabile Unico delle Attività Contrattuali (RUAC), designato dal Fornitore, che dovrà rispondere della corretta esecuzione degli adempimenti di AQ.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali, senza oneri aggiuntivi per la Committente e per l'Amministrazione, dovrà:

- farsi carico della gestione del personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio. L'organizzazione del Fornitore dovrà essere tale da garantire l'autonomia delle proprie risorse dalla Committente e dall'Amministrazione e pertanto, in caso di attivazione di servizi continuativi o che richiedono un presidio, sarà responsabilità del Fornitore proporre ed aggiornare i piani di presenza e di eventuale turnazione in funzione dello specifico piano di lavoro (copertura in caso di picchi di lavoro, ferie, reperibilità, extraorario, ecc.);
- riferire all'Amministrazione e/o alla Committente (in funzione delle specifiche competenze) su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dei servizi quali, ad esempio, la corretta misurazione, la pianificazione e la consuntivazione degli Obiettivi, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo



dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test, ecc.;

- assicurare un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nello sviluppo e quelle impiegate negli altri servizi quali la gestione per la fase di avviamento in esercizio delle applicazioni/obiettivi, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

7.4.2 Responsabile della Qualità del software e riusabilità

Il Fornitore dovrà designare un Responsabile della Qualità del software che dovrà garantire che tutti il software progettato e disegnato nell'ambito degli interventi realizzativi sia conforme ai requisiti minimi di qualità della fornitura.

Infine, dovrà redigere e far rispettare le linee guida per la progettazione riusabile del software e definire i processi organizzativi di dettaglio, ruoli, responsabilità al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione.

Il referente dovrà avere un profilo pari almeno ad un Analista Funzionale, secondo le caratteristiche descritte in Appendice 1 al Capitolato Tecnico AS "Profili Professionali di AS", con specifiche competenze in ambito qualità del software e riusabilità.

7.4.3 Referente sull'utilizzo dei Punti Funzione e Metriche

Il Fornitore dovrà designare un referente sull'utilizzo dei Punti Funzione che deve disporre di comprovata esperienza e certificazione IFPUG 4.3 o successive, ed essere esperto in tutti gli ambienti applicativi richiesti dalla fornitura.

Non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente e per l'Amministrazione e, pertanto, non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Il Referente sui Punti Funzione deve assicurare la correttezza ed accuratezza delle stime iniziali effettuate in fase di preventivo dell'intervento progettuale, nonché l'affidabilità del conteggio in fase di analisi e disegno e tutte le successive misurazioni in linea con quanto disciplinato dal presente Capitolato e con riferimento alle regole di conteggio emanate dall'IFPUG.

Tale Referente dovrà inoltre fungere da centro di competenza e di assicurazione della correttezza, completezza ed accuratezza di tutti i conteggi e dovrà essere sempre disponibile su richiesta della Committente con un preavviso massimo di 2 giorni lavorativi.

Data la rilevanza dell'accuratezza dei conteggi, il Referente sui Punti Funzione dovrà approvare formalmente tutti i report di conteggio dell'effort e sottoscrivere che tale conteggio include solo attività effettivamente realizzate, senza sopravvalutazioni né duplicazioni né applicazioni di metodi tali da innalzare artatamente il numero ed il tipo di Punti Funzioni a vantaggio dell'Impresa.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Analista Funzionale, secondo le caratteristiche descritte in Appendice 1 al Capitolato Tecnico AS "Profili Professionali di AS", con competenze approfondite e consolidate nel settore IT.

7.5 Requisiti di Qualità Della Fornitura

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

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



- implementare e perseguire le soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta sia di AQ sia di AS;
- rispettare la normativa ISO 25010 e successive sulla qualità del software e dei dati;
- rispettare i livelli di servizio e gli indicatori di qualità riportati nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico AS - "Indicatori di qualità di AS".

7.5.1 Piano della Qualità Generale di AS

Il Piano della Qualità Generale è il documento di riscontro per la valutazione della qualità del servizio erogato, rispetto al quale si valuta il livello qualitativo dei servizi erogati per l'intera durata contrattuale, anche in riferimento alle effettive esigenze dell'utenza.

Il Piano della Qualità dovrà essere predisposto dal Fornitore e dovrà:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità e gestione dei rischi del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di determinare la più idonea soluzione tecnica ed economica per l'Amministrazione in ciascun servizio affidato e determinare dimensionamenti accurati ed affidabili;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte (in questo caso da allegare al piano): in particolare, per i servizi realizzativi, dovranno essere esplicitati, con riferimento al contesto della fornitura, le modalità di formazione del gruppo di lavoro, i cicli di vita adottabili, gli effort per fase media stimata, le modalità di avanzamento e di controllo e di rendicontazione interna ed esterna, le modalità e gli strumenti per il test funzionale e non, ecc.;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore e la Committente;
- rispettare quanto previsto dalla normativa di riferimento.

Il Piano della Qualità dovrà essere approvato prima dell'avvio delle attività contrattuali e potrà essere aggiornato su richiesta della Committente.

7.6 Vincoli temporali

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i vincoli temporali previsti per la consegna dei deliverable della fornitura, evidenziando i giorni entro cui devono essere consegnati i suddetti prodotti a partire da una determinata data (evento). Nelle note si riportano specificazioni della consegna/prodotto.

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

| PRODOTTO / ATTIVITÀ | EVENTO | GIORNI | NOTE |
|------------------------------|-----------------------------|----------------------|--|
| Piano della Qualità Generale | Stipula contratto | 10 giorni lavorativi | Il piano della qualità deve contemplare le soluzioni / i prodotti / le migliorie offerte in sede di offerta tecnica. |
| | Modifica contesto | 5 giorni lavorativi | |
| | Richiesta della Committente | | |



| | | | |
|---|---------------------------------------|----------------------|---|
| Piano di Subentro | Stipula contratto | 10 giorni lavorativi | |
| | Fine di ogni settimana | 1 giorno lavorativo | |
| Piano di Lavoro Generale | Stipula contratto | 10 giorni lavorativi | Il piano dovrà essere approvabile entro e non oltre la data di attivazione della fornitura e deve comprendere il Piano di Subentro. |
| | Fine di ogni mese | 5 giorni lavorativi | |
| Consegna CV delle risorse migliorate in OT e delle risorse da impiegare nella fase di subentro | Stipula contratto | 10 giorni lavorativi | Allegato al Piano di Subentro |
| Consegna CV di ciascuna risorsa da impiegarsi o impegnata nei servizi della fornitura | Stipula contratto | 10 giorni lavorativi | Allegato al Piano di Lavoro Generale |
| Consegna CV a valle di una valutazione di non idoneità di una risorsa/sostituzione | Valutazione di non idoneità di un CV | 5 giorni lavorativi | Nel caso sia il Fornitore a richiedere la sostituzione, il CV deve essere allegato alla comunicazione. |
| | Sostituzione risorsa | | |
| Disponibilità della risorsa nei team di lavoro | Comunicazione di valutazione positiva | 5 giorni lavorativi | |
| Rendiconto Risorse | Fine mese | 5 giorni lavorativi | Il rendiconto risorse deve essere presentato per i servizi erogati in giorni persona. |
| Rapporto Indicatori di qualità | Fine di ogni trimestre | 10 giorni lavorativi | |
| Report aggiornamento baseline | Fine di ogni intervento realizzativo | 5 giorni lavorativi | Il report deve essere presentato anche qualora la baseline, nel periodo di riferimento, non avesse subito alcuna modifica. |
| Verbale degli incontri | Fine riunione | 5 giorni lavorativi | Si intendono i verbali degli incontri fatti con l'Amministrazione/la Committente nell'ambito dei servizi della fornitura. |
| Documento per annullamento rilievo | Ricezione della nota di emissione | 3 giorni lavorativi | Il documento dovrà contenere elementi oggettivi e chiare argomentazioni. |

7.7 Orario di erogazione dei servizi

| SERVIZIO | ORARIO | PERIODO | Estensione | reperibilità |
|----------|--------|---------|------------|--------------|
|----------|--------|---------|------------|--------------|

Appalto Specifico per l'acquisizione dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa e supporto tecnico specialistico per il sistema informativo per l'automazione dell'attività prelegislativa della RGS – ID 2301



| | | | | |
|---------------------------------------|--------------|----------------|--------------|---|
| Sviluppo e Manutenzione Evolutiva | 8:00 - 20:00 | Giorni feriali | | RUAC |
| Manutenzione Adeguativa | | | | |
| Parametrizzazione e Personalizzazione | | | | |
| Supporto Tecnico Specialistico | | | | |
| Gestione applicativi e basi dati | 8:00 – 20:00 | Giorni feriali | Su richiesta | Sì: telefono di reperibilità e presenza on-site entro 1 ora |
| Manutenzione Correttiva | | | | |

Si precisa che:

- la reperibilità è da intendersi H24 7 giorni su 7;
- in caso sia presente un team di lavoro l'orario sarà garantito secondo una distribuzione delle presenze da concordare con la Committente nel piano di lavoro, all'interno dell'orario di servizio, non sono previste maggiorazioni;
- relativamente all'estensione pianificata sia durante i giorni feriali oltre le ore 20,00, sia sabato, domenica e festivi, gli interventi in reperibilità (on-site o da remoto) verranno retribuiti alla tariffa oraria base maggiorata del 20%.

Per **festività** devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale.

I servizi di gestione del portafoglio applicativo o la Committente attivano il gruppo di manutenzione correttiva durante l'orario di servizio (anche esteso) che opererà in piena autonomia al fine di garantire il rispetto degli "Indicatori di qualità", senza modifiche al canone previsto.

7.8 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

Si faccia riferimento all'Appendice 4 al Capitolato Tecnico di AS "Strumenti di supporto".

7.9 Modalità di erogazione

I servizi previsti nel presente Capitolato possono essere erogati sia in modalità progettuale sia continuativa, come indicato nel presente documento.

A prescindere dalla modalità con cui si erogheranno i servizi, il Fornitore dovrà:

- provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione dei servizi oggetto della fornitura;
- garantire il rispetto dei processi, degli standard e best practices internazionali nonché di eventuali linee guida adottate dalle Amministrazioni e descritte nel presente documento;
- assicurare la creazione, in lingua italiana, di tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto dei servizi;
- effettuare i dimensionamenti delle attività e servizi con la massima accuratezza ed affidabilità: in nessun caso potranno essere addebitati alla Committente e all'Amministrazione oneri per attività non svolte o Punti Funzione non realizzati o non gestiti. Tali inadempimenti costituiscono causa di risoluzione del contratto;
- pianificare e consuntivare le attività secondo le indicazioni di Project Management e quanto richiesto dalla Committente e/o dall'Amministrazione.



Nella tabella seguente si riassume le modalità di erogazione previste per ciascun servizio:

| SERVIZIO | METRICA | MODALITÀ DI EROGAZIONE | REGOLAMENTAZIONE CONTRATTUALE |
|--|-------------------------------------|------------------------|-------------------------------|
| Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di software ad hoc | Punti Funzione | Progettuale | A corpo |
| | Giorni Persona | | |
| Manutenzione Adeguativa e Migliorativa | Giorni Persona | Progettuale | A corpo |
| Parametrizzazione e personalizzazione | Giorni Persona | Progettuale | A corpo |
| Gestione Applicativa e Basi Dati | Giorni Persona | Continuativa | A consumo |
| Manutenzione Correttiva | Punto Funzione affidato mensilmente | Continuativa | A canone |
| Supporto Tecnico Specialistico | Giorni Persona | Progettuale | A corpo |

7.9.1 Modalità progettuale

I servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva, Manutenzione Adeguativa e Migliorativa, Parametrizzazione e Personalizzazione e Supporto Tecnico Specialistico dovranno essere erogati in modalità progettuale: saranno composti da singoli e differenti Interventi progettuali a cui sarà attribuita una classe di rischio, una dimensione ed un tempo di esecuzione.

Gli interventi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di Intervento, secondo quanto descritto in Appendice 3 al Capitolato Tecnico “Cicli e prodotti”.

Per gli interventi realizzativi di software i cicli sono indispensabilmente dettagliati (cfr. Appendice 3 al Capitolato Tecnico “Cicli e prodotti”) e l'accettazione/approvazione dei prodotti vincolante per il completamento della singola fase e l'avanzamento nel ciclo così come indicato nella tabella seguente:

| MILESTONE | ATTORE | DESCRIZIONE |
|--|-------------|---|
| Richiesta stima | Committente | Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi dell'obiettivo |
| Stima | Fornitore | Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'obiettivo |
| Attivazione | Committente | Individuazione del ciclo di vita ed avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo |
| Consegna | Fornitore | Rilascio dei prodotti previsti dal piano di lavoro, sia intermedi (di fase) che finali |
| Accettazione | Committente | Validazione dei prodotti, previo collaudo e verifica del software in esercizio. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di accettazione. |
| Valutazione difettosità all'avvio e Verifica di conformità | Fornitore | Valutazione della qualità del software rilasciato in esercizio mediante l'esame della quantità e della tipologia di malfunzionamenti rilevati durante il periodo di avvio in esercizio. Certificazione della corretta esecuzione del servizio. |



Si precisa che, sulla base dell'analisi del pregresso e delle proprie valutazioni, la Committente attribuisce a ciascuna fase un "peso", da cui scaturisce la quota di fatturazione per ciascun intervento realizzativo. Di seguito si riporta a titolo esemplificativo il peso associato ad ogni fase in caso di applicazione del "ciclo completo":

| FASE | PESO | QUOTA DI FATTURAZIONE (ESITO POSITIVO DELLA VERIFICA DI CONFORMITÀ) |
|--------------------|------|---|
| Definizione | 5% | - |
| Analisi | 15% | 20% |
| Disegno | 20% | 20% |
| Realizzazione | 30% | - |
| Collaudo | 20% | 50% |
| Avvio in esercizio | 10% | 10% |

In caso di applicazione di un ciclo differente, le differenti fasi (e i relativi pesi) saranno accorpati in linea con quanto previsto in Appendice 3 al Capitolato Tecnico "Cicli e prodotti".

In caso di applicazione di metodologie "agili" che prevedono la reiterazione delle singole fasi, in fase di condivisione del Piano della Qualità Generale, sarà individuata una modalità di fatturazione ad hoc.

Per il servizio di Supporto Tecnico Specialistico la modalità progettuale prevedrà logiche analoghe a quelle descritte nel presente paragrafo, opportunamente personalizzate sulla base della tipologia di servizio specifica e, in ogni caso, concordate con l'Amministrazione/la Committente.

Stima di fattibilità dell'intervento progettuale

Attività propedeutica ed indispensabile è la macro-verifica di fattibilità dell'intervento. La Committente richiederà al fornitore un'analisi preventiva e di alto livello sulla fattibilità dell'intervento proposto che evidenzi i benefici, i vincoli, le criticità ed una stima di massima dell'effort e dei tempi necessari. Questa prima valutazione dovrà permettere alla Committente di disporre degli elementi base per decidere l'autorizzazione ad avviare l'intervento. La Committente assegnerà un termine al fornitore per la predisposizione del piano di lavoro dell'intervento ed il completamento della fase di definizione.

Valutazione delle dimensioni degli interventi

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

Laddove non applicabile, l'impresa stimerà l'impegno in GG/PP, supportando le stime da indicatori di produttività oggettivamente misurabili e verificabili dalla Committente.

In entrambi i casi si sottolinea la criticità contrattuale delle attività di stima e conteggio in cui il fornitore deve garantire correttezza, competenza, oggettività ed imparzialità, applicazione degli standard di conteggio e di determinazione dell'effort.

Interventi misurati in punti funzione

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

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



| STIMA O MISURA | FASE | SCOSTAMENTO MASSIMO AUTORIZZABILE A REQUISITI INVARIATI RISPETTO ALLA FASE PRECEDENTE |
|---|-------------------------------|---|
| Stima a preventivo | Definizione (o equivalente) | - |
| Conteggio di Revisione Analisi | Analisi (o equivalente) | 20% |
| Conteggio di Revisione Progettazione di Dettaglio | Progettazione di Dettaglio | 5% |
| Misura dell'intervento | Realizzazione (o equivalente) | 5% |

Il dimensionamento dell'intervento "Stima a Preventivo", a requisiti invariati, può subire delle variazioni al termine della fase di Analisi od al massimo in Progettazione di Dettaglio.

Tali variazioni, opportunamente giustificate dal Fornitore e approvate dalla Committente, ai fini della fatturazione, verranno riconosciute sino al raggiungimento degli scostamenti massimi consentiti di cui alla tabella precedente.

In ogni caso, lo scostamento del conteggio (sia nel conteggio di revisione Analisi – sia nel conteggio di revisione Disegno) rispetto al conteggio a preventivo deve essere tenuto sotto controllo dal Fornitore e comunicato alla Committente con la massima tempestività e comunque in tempo utile per intervenire sugli scostamenti.

Si precisa che al termine della fase di Realizzazione o equivalente, dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'intervento, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline e di effort (misura dell'intervento). Tale misura è necessaria unicamente ai fini di analisi degli scostamenti e di aggiornamento dei dati.

Resta inteso che nel caso in cui i conteggi successivi risultino inferiori alla misurazione precedente, tale dimensione aggiornata sostituisce ai fini della fatturazione la misurazione precedente. Dunque, in nessun caso potranno essere addebitati alla Committente oneri per Punti Funzione non realizzati o Giorni Persona non erogati anche se i conteggi precedenti erano state accettati, in buona fede, dalla Committente.

Il dimensionamento in Punti Funzione degli Interventi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio IFPUG 4.3 e successive versioni.

Nella tabella seguente si riportano le linee guida per la determinazione del ciclo di sviluppo da adottare sulla base del dimensionamento e dei tempi stimati per ciascun intervento. Si precisa che laddove si riporta l'espressione "N/A" si intende che tale scenario è ritenuto tecnicamente non adeguato (e quindi non applicabile).

| | | DIMENSIONE IN PF | | | |
|--------|------------|------------------|-----------------|-----------------|--------------------|
| | | < 70 | < 200 | 200 – 300 | > 300 |
| Durata | < 1 mese | Fase unica | Non Applicabile | Non Applicabile | Non Applicabile |
| | 1 – 3 mesi | Ridotto / Breve | Ridotto / Breve | Ridotto / Breve | Completo / Ridotto |
| | 3 – 4 mesi | Non Applicabile | Ridotto | Completo | Completo |
| | > 4 mesi | Non Applicabile | Non Applicabile | Completo | Completo |

Si precisa che:

- "Non applicabile" significa che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata;
- Il ciclo Completo è quello normalmente adottato per lo sviluppo;



- il ciclo Ridotto in genere non si applica ad Obiettivi con classe di rischio elevata;
- il ciclo a Fase Unica è previsto, di norma, solo in caso di durata non superiore a 1 mese e, nel caso avvengano modifiche di modesta entità alla base dati, il Fornitore dovrà garantire l'aggiornamento di tutta la componente di modellazione dati e di tutta la documentazione impattata da tali modifiche entro la data di consegna dei prodotti di fase dell'intervento ed in ogni caso non oltre la data di passaggio in esercizio; anche in tale circostanza è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi;
- per gli obiettivi dimensionati in GP, relativi principalmente ad interventi di manutenzione adeguativa, la precedente tabella non si applica.

Interventi misurati in giorni persona

Il dimensionamento degli interventi misurati in Giorni Persona dovrà avvenire in fase di Definizione o fase equivalente. Tale valore sarà rivisto in fase di consuntivazione, sulla base delle metodologie che saranno specificate nel Piano di Qualità della fornitura.

Si precisa che nel caso in cui eventi non noti in fase di definizione o variazione dei requisiti o della produttività specifica conducano ad una riduzione degli effort stimati, si procederà alla ripianificazione dell'intervento e alla revisione del dimensionamento delle risorse approvate per lo stesso intervento.

Cancellazione interventi

In caso di abbandono dell'intervento per cause imputabili al Fornitore, quest'ultimo è tenuto restituire gli anticipi erogati prima della verifica di conformità.

In caso di cancellazione di un intervento da parte dell'Amministrazione e/o della Committente, il Fornitore procederà a quantificare l'effort della fase in corso in funzione dell'obiettivo e riscontrabile avanzamento della fase, rispetto all'ultimo piano di lavoro approvato. Nel caso in cui tale effort sia approvato dalla Committente, ai fini della fatturazione della fase sarà riconosciuto solo l'effort dichiarato.

In caso di cancellazione degli interventi, sarà riconosciuto un importo pari, al massimo, al valore che sarebbe stato riconosciuto al completamento della fase in corso. L'importo effettivo da riconoscere sarà determinato da una negoziazione con il fornitore, basata sugli elementi oggettivi disponibili, ovvero deliverable e/o consuntivazioni analitiche in Giorni Persona.

Modifica dei requisiti in corso d'opera

Premesso che è richiesto al fornitore di disporre di risorse, metodologie, tecniche per stabilizzare i requisiti utente e prevedere i requisiti non funzionali nelle fasi alte del ciclo, si possono comunque verificare in corso d'opera nuove esigenze che devono essere recepite.

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

- in caso di nuovi requisiti - non esistenti al momento delle fasi precedenti - che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità, queste saranno conteggiate in FP;
- in caso di modifica/cancellazione dei requisiti, il Fornitore procederà ad una quantificazione dell'effort necessario per effettuare le modifiche/cancellazioni richieste. Nel caso in cui tale effort sia approvato



dalla Committente, ai fini della fatturazione il corrispettivo per il progetto sarà ricalcolato considerando il nuovo dimensionamento.

7.9.2 Modalità continuativa

Manutenzione Correttiva

Il servizio di Manutenzione Correttiva sarà erogato in modalità continuativa a partire dalla data di attivazione della fornitura senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, al termine del contratto.

Il servizio sarà remunerato attraverso la corresponsione di un canone mensile commisurato ai Punti Funzione affidati in gestione.

Tale corrispettivo sarà rivisto su base trimestrale, in base al numero dei punti funzione affidati in gestione, al netto, quindi, del software in garanzia.

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

Dal momento in cui una richiesta per malfunzionamento è registrata nel sistema BIG, decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico AS "Indicatori di qualità di AS".

Il Fornitore avrà la responsabilità della esecuzione dell'attività di risoluzione del malfunzionamento e dovrà aggiornare le informazioni di propria competenza sul sistema fino alla soluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

Il Fornitore dovrà consegnare il software all'Amministrazione solo dopo l'esito positivo di tutti i test; tale momento rappresenta la "fine attività", ovvero il momento in cui può essere chiuso l'intervento a sistema. L'Amministrazione/la Committente si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, alla documentazione ed alla base dati.

Qualora l'intervento di correzione effettuato dal Fornitore risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento del software dal punto di vista utente, la Committente genererà un "Riciclo correttivo" ed i tempi di ripristino calcolati ai fini della rilevazione dei livelli di servizio del malfunzionamento, saranno calcolati sommando i tempi di ripristino di tutti gli interventi effettuati.

Gestione Applicativi e Basi dati

Il servizio di Gestione Applicativi e Basi dati sarà erogato in modalità continuativa a partire dalla data di attivazione della fornitura senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività.

Il servizio sarà consuntivato a consumo mensilmente sulla base delle giornate effettivamente erogate dal Fornitore.

Tutte le attività erogate nell'ambito del servizio di GABD, analogamente al servizio di MAC, dovranno essere registrate nel sistema BIG, al fine della misurazione dei livelli di servizio definiti nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico AS "Indicatori di qualità di AS".

7.9.3 Pianificazione e consuntivazione

In aggiunta e/o ad integrazione dei documenti indicati al §7.2.2, dovranno essere predisposti e mantenuti costantemente aggiornati i seguenti piani contenenti attività, tempi e impegno dei diversi servizi:

- il Piano di subentro (a inizio fornitura);
- il Piano di Lavoro Generale;
- il Piano di Lavoro di ciascun intervento progettuale;



- il Piano di Lavoro dei servizi continuativi (Manutenzione Correttiva e Gestione Applicativi e Basi dati);
- il Piano di trasferimento del know-how (quando richiesto).

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi la pianificazione concordata, aggiornando e riconsegnando alla Committente il relativo Piano di Lavoro.

In caso di ritardi e slittamenti non imputabili al Fornitore, la Committente autorizzerà la revisione del piano ed il fornitore predisporrà l'aggiornamento del relativo Piano di Lavoro.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di lavoro per inadempimenti da parte del Fornitore ed i ritardi e gli slittamenti daranno luogo alle azioni contrattuali previste.

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

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

Il Piano di Lavoro dovrà essere redatto secondo le indicazioni contenute nell'Appendice 3 al Capitolato Tecnico "Cicli e prodotti".

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

Per gli interventi erogati in giorni persona, il Fornitore dovrà consuntivare le attività erogate, presentando il rendiconto risorse, che darà evidenza degli impegni effettivi e delle risorse impiegate sulle attività.

7.10 Modalità di consegna e approvazione

Le comunicazioni formali (consegna documentazione, ripianificazioni, ecc.) relative alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovranno essere formalizzate in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.) e accompagnate da una lettera di consegna, sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile e indirizzata all'attenzione del referente della Committente.

Si precisa che la presentazione della lettera di consegna deve essere inviata con posta elettronica certificata e che l'utilizzo di una modalità diversa equivale a mancata consegna.

La comunicazione formale dovrà contenere tutti i riferimenti all'eventuale documentazione allegata (codice, descrizione, versione).

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

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

Per gli estremi della consegna farà fede la data e ora di ricezione della Posta Elettronica Certificata della Committente; nei casi di impossibilità di utilizzo della posta elettronica certificata della Committente, per cause non imputabili al Fornitore, farà fede la data di accettazione della comunicazione da parte della Committente. Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di nuovi strumenti automatici a ciò deputati.



7.10.1 Documentazione

Il Fornitore è responsabile di garantire che la documentazione interna al software, d'uso funzionale e per la gestione applicativa e sistemistica, per l'evoluzione futura e per la correttiva, sia in grado di permettere la piena acquisizione del know-how da parte della Committente, dell'Amministrazione o di terzi da esse delegati.

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta in formato elettronico e secondo gli standard forniti dall'Amministrazione e/o dalla Committente (si faccia riferimento all'Appendice 3 al Capitolato Tecnico "Cicli e prodotti").

L'Amministrazione/la Committente si riserva di aggiornare gli standard, i documenti e i template attuali, nonché di emettere nuovi standard, sia per contenuti che per modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutti i nuovi interventi, mentre verranno concordate le eventuali modalità di transizione per gli interventi in corso al momento.

A prescindere dalla tipologia di intervento e dal ciclo di sviluppo adottato, dovrà essere previsto l'aggiornamento della documentazione, come indicato nell'Appendice 3 al Capitolato Tecnico "Cicli e prodotti".

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

Lo strumento di pianificazione normalmente utilizzato è MS Project.

Le licenze di tali strumenti sono a carico del Fornitore.

La Committente si riserva, in ogni momento della fornitura, di indicare strumenti differenti che il fornitore è obbligato ad utilizzare senza oneri per la Committente e per l'Amministrazione anche nel caso in cui i prodotti prevedano una licenza per utente e l'installazione su macchine e/o dispositivi del fornitore.

I documenti saranno sottoposti a versioning e salvati su Asset Manager e Repository messi a disposizione dall'Amministrazione. Il Fornitore è vincolato all'utilizzo di tali strumenti, repository e tool, pertanto al Fornitore non è permesso utilizzare, neanche a fini migliorativi, strumenti, repository e tool di gestione degli asset e della documentazione differenti da quelli indicati dall'Amministrazione.

La Committente si riserva di sottoporre a verifica, in qualsiasi momento anche posteriormente alla chiusura di un intervento, il contenuto e la forma della documentazione prodotta. In caso di verifica negativa rispetto ai livelli di servizio o mancato rispetto degli standard in vigore al momento del rilascio dell'ultima versione documentazione sulla repository e/o Asset Manager, la Committente applicherà le azioni contrattualmente previste, anche nel caso in cui l'intervento a cui la documentazione fa riferimento sia stato chiuso con esito positivo.

7.10.2 Assenza di Virus

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

7.10.3 Accettazione/approvazione prodotti della fornitura

La Committente sottopone ad Accettazione/Approvazione tutti i prodotti previsti per i servizi attivati nel presente AS al fine di verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti stabiliti (funzionali e non funzionali).

Le anomalie/malfunzionamenti/disallineamenti dovranno essere tempestivamente risolte dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dai livelli di servizio definiti in Appendice 2 al Capitolato Tecnico AS "Indicatori di qualità di AS". Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie riscontrate comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.



Nel caso si verificano situazioni “anomale” che, a giudizio della Committente, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dalla Committente per la risoluzione delle anomalie, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività la Committente procederà alla sospensione dell'intervento e lo slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste.

I nuovi termini di consegna dei prodotti verranno indicati dalla Committente ed entro tali termini il Fornitore dovrà procedere alla consegna della versione corretta dei prodotti stessi. In caso di 2 sospensioni sul medesimo intervento la Committente si riserva la facoltà di dichiarare non approvabile il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore e gli acconti eventualmente versati al Fornitore dovranno essere da lui restituiti oltre al risarcimento dei danni alla Committente e/o all'Amministrazione e la valutazione della risoluzione dell'AS.

All'atto dell'accettazione dei prodotti dell'intervento, in caso in cui sia possibile procedere all'accettazione/approvazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il verbale di accettazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

Per i servizi realizzativi, assume particolare rilevanza l'accettazione del prodotto software realizzato. Le attività di accettazione vengono pianificate nella fase di **Collaudo**. Tale fase è di responsabilità della Committente: l'esecuzione dei test di collaudo avverrà in contraddittorio con il fornitore che è tenuto a dare supporto alla Committente e all'Amministrazione, senza alcun onere aggiuntivo.

Al termine del collaudo, verrà redatto il verbale di collaudo con allegati i casi di test eseguiti ed il relativo esito che dovrà essere oggetto di valutazione secondo gli indicatori definiti in Appendice 2 al Capitolato Tecnico AS “Indicatori di qualità di AS”.

Si precisa che qualora il valore rilevato dell'indicatore sia inferiore al 10%, la Committente potrà concedere una sospensione delle attività di collaudo, dando un termine di 3 giorni lavorativi per riconsegnare il software corretto e applicando le sanzioni contrattualmente previste.

Diversamente, qualora il valore rilevato dell'indicatore sia superiore al 10%, verrà sospeso il collaudo. La Committente ed il fornitore concorderanno il tempo di sospensione ed a tale periodo sarà applicato l'apposito indicatore di qualità, come definito in Appendice 2 al Capitolato Tecnico AS “Indicatori di qualità di AS”.

Come indicato nella trattazione generale, nel caso di 2 sospensioni sulla medesima attività/fase/prodotto, la Committente si riserva di risolvere il contratto di AS per inadempimento del fornitore.

7.10.4 Verifiche di conformità

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 verrà data comunicazione formale al fornitore.

7.11 Monitoraggio

La Committente si riserva di procedere al monitoraggio delle attività contrattuali.

Ove applicabile, le attività di monitoraggio dovranno essere conformi a quanto previsto dalla circolare n. 4 del 15 dicembre 2016 emessa dall'AgID, ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. h.) del CAD, come modificato dal decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179. In tal caso, le attività di monitoraggio saranno svolte dalla Committente o da un soggetto da essa incaricato. In ogni caso, la Società si impegna a fornire tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.



7.12 Flussi FEE e Flussi Informativi di Monitoraggio Forniture

Si rinvia alle disposizioni di AQ e per quanto di competenza al contratto di AS.

7.13 Azioni contrattuali

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

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'Appendice 2 al Capitolato Tecnico AS "Indicatori di qualità di AS", ma per disservizi ritenuti gravi vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

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

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

7.13.1 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente conseguenti il non rispetto degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale.

Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato. Sono notificati al Fornitore tramite comunicazione anche via email, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali e/o altre azioni contrattuali.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro il termine definito al §7.6 "Vincoli Temporali".

7.13.2 Indici di prestazione

Gli indici di prestazione sono legati al raggiungimento delle soglie di qualità previste per uno o più indicatori di qualità, come indicato nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico AS "Indicatori di qualità di AS".

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



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

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

7.13.3 Penali

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

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



8. INFORMAZIONI IN MERITO AL TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI

| | |
|--|---|
| Tipologia di dati personali | <ul style="list-style-type: none">• Personali comuni: Anagrafici• Personali comuni: Inerenti il rapporto di lavoro |
| Trattamento effettuato per conto di | Amministrazione IGIT |
| Finalità del trattamento | Processo di prelegislativa: automazione del processo del parere tecnico-finanziario di sostenibilità in merito agli oneri derivanti da quanto previsto nelle proposte normative |
| Base giuridica | Esecuzione di un compito di interesse pubblico o pubblici poteri del Titolare derivante da normativa nazionale: trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento sulla base della normativa nazionale vigente |
| Categoria degli interessati | Componenti Organi dell'Ente |
| Categoria dei destinatari | <ul style="list-style-type: none">• Persona Fisica• Amministrazione |
| Trasferimento dati extra UE | No |
| Categorie misure di sicurezza | Cfr. tabella sottostante |

| | |
|------------------------------------|--|
| Minaccia # 1 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT02_CA |
| Categoria | Sistema di autenticazione ordinario |
| Codice | CA12 |
| Nome Misura | Autenticazione username e password |
| Descrizione Misura | <p>I dati personali o di media o alta criticità (in termini di Riservatezza e Integrità) sono acceduti direttamente o tramite applicativo, previa autenticazione attraverso username e password con password policy quali:</p> <ul style="list-style-type: none">• la password venga comunicata all'utente separatamente rispetto al codice per l'identificazione (user id), sia modificata al primo utilizzo e, successivamente, almeno |



| | |
|--|---|
| | <p>ogni tre mesi e le ultime tre password non possano essere riutilizzate</p> <ul style="list-style-type: none">la password sia costituita da almeno otto caratteri e contenga caratteri alfanumerici, lettere maiuscole, minuscole e caratteri speciali. |
| Applicata? | SI |
| Modalità di implementazione / motivazione | <p>Policy SSO: applicata attraverso centralizzazione SSOLogin su OAM12c. Per le utenze di dominio, la password viene comunicata all'utente separatamente rispetto al codice per l'identificazione (user id), è previsto l'obbligo di modificarla al primo utilizzo e, successivamente, almeno ogni tre mesi e le ultime tre password non possano essere riutilizzate.</p> <p>Per le utenze inserite nello OAM viene verificato di volta in volta.</p> <p>Legit non gestisce direttamente le utenze.</p> |

| | |
|--|---|
| Minaccia # 2 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT03_CA |
| Categoria | Sistema di autenticazione forte |
| Codice | CA11 |
| Nome Misura | Autenticazione, registrazione de visu |
| Descrizione Misura | Se il servizio ICT tratta dati sensibili, ipersensibili, giudiziari o critici (in termini di Riservatezza e Integrità), il sistema di controllo accessi prevede la registrazione degli utenti con riconoscimento de visu. |
| Applicata? | SI |
| Modalità di implementazione / motivazione | <p>Policy SSO: applicata attraverso centralizzazione SSOLogin su OAM12c. Relativamente al processo che parte dalla richiesta all'inserimento di nuova utenza sul sistema di accesso: per tutti i dipendenti del MEF/Sogei/altre PA, il controllo è considerato effettuato. Se le utenze riguardano personale esterno (fornitori, altri) si effettua una valutazione ad hoc per la casistica. Legit non gestisce direttamente le utenze.</p> |

| | |
|---------------------|--|
| Minaccia # 3 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
|---------------------|--|



| | |
|--|---|
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT03_CA |
| Categoria | Sistema di autenticazione forte |
| Codice | CA13 |
| Nome Misura | Autenticazione a due fattori |
| Descrizione Misura | Se il servizio ICT tratta dati sensibili, ipersensibili, giudiziari o critici (in termini di Riservatezza e Integrità), e in caso di rischio particolarmente alto (es. esposizione su reti non fidate), il sistema di controllo accessi prevede l'autenticazione a due fattori. |
| Applicata? | NO |
| Modalità di implementazione / motivazione | <p>Non necessaria come misura di sicurezza a tutela dell'interessato in quanto la misura di sicurezza tiene conto del rischio complessivo del servizio. Il rischio è stato definito alto per l'organizzazione in termini di riservatezza e integrità del dato trattato ma basso per l'interessato.</p> <p>Se ritenuto necessario da parte dell'Amministrazione sarà implementato.</p> |

| | |
|--|--|
| Minaccia # 4 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT03_CA |
| Categoria | Sistema di autenticazione forte |
| Codice | CA37 |
| Nome Misura | Autenticazione per accesso tramite applicativi |
| Descrizione Misura | Se il servizio ICT tratta dati sensibili, ipersensibili, giudiziari o critici (in termini di Riservatezza e Integrità), e in caso di rischio particolarmente alto (es. esposizione su reti non fidate), le applicazioni che accedono via webservice si autenticano tramite certificato digitale. |
| Applicata? | No |
| Modalità di implementazione / motivazione | Nella prima versione del Servizio non è previsto che altre applicazioni accedano via webservice a Legit |



| | |
|--|--|
| Minaccia # 5 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT04_CA |
| Categoria | Gestione sicura delle credenziali di autenticazione |
| Codice | CA03 |
| Nome Misura | Autenticazione, form di accesso |
| Descrizione Misura | Il form di accesso al servizio ICT non fornisce aiuto durante il login (ad esempio non indica quale delle informazioni inserite è errata) e non fornisce informazioni sul sistema e sulle applicazioni prima che l'accesso dell'utente sia terminato con successo. |
| Applicata? | Sì |
| Modalità di implementazione / motivazione | Policy SSO: misura applicata attraverso centralizzazione SSOLogin su OAM12c. Legit non gestisce direttamente le utenze. |

| | |
|--|--|
| Minaccia # 6 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT04_CA |
| Categoria | Gestione sicura delle credenziali di autenticazione |
| Codice | CA10 |
| Nome Misura | Autenticazione, disattivazione delle credenziali |
| Descrizione Misura | Le credenziali di autenticazione non utilizzate da almeno 6 mesi vengono disattivate. Fanno eccezione solamente quelle utilizzate come utenze di servizio. [specificare se il titolare indica tempi diversi] |
| Applicata? | Sì |
| Modalità di implementazione / motivazione | Policy SSO: applicata attraverso centralizzazione SSOLogin su OAM12c; dopo 6 mesi la password scade e l'utenza non è utilizzabile senza il cambio password. |



| | |
|--|--|
| Minaccia # 7 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT04_CA |
| Categoria | Gestione sicura delle credenziali di autenticazione |
| Codice | CA29 |
| Nome Misura | Controllo accessi, verifica identità dell'utente |
| Descrizione Misura | <p>Il sistema di controllo accessi rispetta i seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none">• verifica dell'identità del richiedente in fase di registrazione• distribuzione e recupero delle credenziali subordinati al controllo dell'identità del richiedente. |
| Applicata? | Sì |
| Modalità di implementazione / motivazione | Policy SSO: applicata attraverso centralizzazione SSOLogin su OAM12c. Nello specifico si ha applicazione in tal modo: Il processo di creazione dell'utente con l'associazione univoca del codice fiscale è amministrativo. Crea l'utenza il sistema rispetta i requisiti richiesti. Legit non gestisce direttamente le utenze. |

| | |
|--|--|
| Minaccia # 8 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT05_CA |
| Categoria | Gestione dei profili e dei privilegi di autorizzazione |
| Codice | CA30 |
| Nome Misura | Autorizzazione, privilegio minimo |
| Descrizione Misura | Il sistema di autorizzazione permette di attribuire alle utenze (comprese quelle di servizio) i minimi privilegi necessari per eseguire le attività, in conformità con la normativa, i vincoli contrattuali e di servizio applicabili. |
| Applicata? | Sì |
| Modalità di implementazione / motivazione | Le utenze sono profilate tramite OAM e operano in base alle attività consentite su Legit e in base ai vincoli contrattuali. La gestione della profilazione utenti interna al servizio ICT Legit avviene tramite |



| | |
|--|--|
| | soluzione distribuita basata sul contesto di sicurezza del framework Spring. |
|--|--|

| | |
|--|---|
| Minaccia # 9 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT06_CA |
| Categoria | Controllo delle sessioni di accesso ai dati |
| Codice | CA28 |
| Nome Misura | Controllo accessi, disconnessione della sessione |
| Descrizione Misura | Il servizio ICT disconnette le sessioni dopo un determinato periodo di inattività (timeout). Eventuali deroghe per le utenze di servizio vengono motivate e tracciate. |
| Applicata? | Sì |
| Modalità di implementazione / motivazione | Policy SSO: applicata attraverso centralizzazione SSOLogin su OAM12c. Nello specifico per tale misura si ha applicazione in tal modo: Le sessioni vengono disconnesse automaticamente dopo al massimo 1 ora di inattività. Legit non gestisce direttamente le utenze. |

| | |
|------------------------------------|--|
| Minaccia # 10 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT08_CA |
| Categoria | Verifiche e monitoraggio dei report e degli allarmi |
| Codice | TR46 |
| Nome Misura | Tracciamento, monitoraggio dei file di log applicativi |
| Descrizione Misura | I log prodotti dai sistemi di tracciamento dei servizi ICT sono soggetti a monitoraggio allo scopo di individuare eventuali anomalie inerenti la sicurezza (accessi anomali, operazioni anomale, ...) e di valutare l'efficacia delle misure implementate. |
| Applicata? | SI |



| | |
|--|---|
| Modalità di implementazione / motivazione | <p>Applicazione tramite RSA (Gruppo di Sicurezza DAG/DT). In Legit si ha una soluzione implementata di Logging Aspect Oriented Programming (AOP)</p> <ul style="list-style-type: none">• Transaction management• Error handling• Monitoring• Security• Log aggregation. |
|--|---|

| | |
|--|--|
| Minaccia # 11 | Divulgazione non autorizzata o accidentale di dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT09_ER |
| Categoria | Pseudonimizzazione dei dati |
| Codice | ER22 |
| Nome Misura | Pseudonimizzazione dei dati |
| Descrizione Misura | Al fine di ridurre i rischi di trattamento di dati personali, nel servizio ICT devono essere adottate ove applicabili misure di pseudonimizzazione, in modo tale che i dati personali non possano più essere attribuiti a un interessato specifico senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive, a condizione che tali informazioni aggiuntive siano conservate separatamente e soggette a misure tecniche e organizzative specifiche. [specificare i motivi ove non applicabile] |
| Applicata? | N/A |
| Modalità di implementazione / motivazione | Il rischio alto non è relativo al trattamento di dati personali ma a dati critici in termini di Riservatezza e Integrità per i quali sarà implementata la cifratura (Pareri sull'attività prelegislativa). |

| | |
|------------------------------------|--|
| Minaccia # 12 | Divulgazione non autorizzata o accidentale di dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT11_ER |
| Categoria | Cifratura dei dati |



| | |
|--|---|
| Codice | ER21 |
| Nome Misura | Cifratura dei dati |
| Descrizione Misura | I dati sensibili, ipersensibili, giudiziari o critici (in termini di Riservatezza e Integrità), anche se salvati in supporti di backup, vengono cifrati. |
| Applicata? | Sì |
| Modalità di implementazione / motivazione | Policy SSO: login attraverso centralizzazione SSOLogin su OAM12c JWT applicazione della cifratura, JWT applicazione della cifratura. Per Legit: è previsto database operativo Oracle DBMS assoggettato ad una cifratura a livello storage (data-at-rest); per Legit data base object store documentale IBMFileNet, db process flow PAM, db operativo Oracle: viene prevista una soluzione di strutturazione delle autorizzazioni per l'accesso ai dati sotto auditing protetti da meccanismi di autorizzazione propri a garantire ed assicurare dell'integrità, riservatezza e disponibilità dei dati raccolti dall'Audit, si rimanda alla documentazione specifica di Legit. |

| | |
|--|--|
| Minaccia # 13 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT12_ER |
| Categoria | Cifratura del canale |
| Codice | ER23 |
| Nome Misura | Cifratura del canale |
| Descrizione Misura | Se il servizio ICT consente la trasmissione di dati personali e/o utilizza SPID, i canali di collegamento sono cifrati mediante la versione più aggiornata del protocollo TLS e utilizzano certificati digitali emessi da una Certification Authority ufficiale. |
| Applicata? | Sì |
| Modalità di implementazione / motivazione | Policy SSO: login attraverso centralizzazione SSOLogin su OAM12c. Legit non gestisce direttamente le utenze. |

| | |
|------------------------------------|--|
| Minaccia # 14 | Divulgazione non autorizzata o accidentale di dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |



| | |
|--|---|
| Cod. Categoria | CT13_ER |
| Categoria | Conservazione separata dei dati sensibili |
| Codice | ER24 |
| Nome Misura | Conservazione separata |
| Descrizione Misura | I dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale trattati da parte di soggetti pubblici sono conservati separatamente da altri dati personali trattati per altre finalità. |
| Applicata? | N/A |
| Modalità di implementazione / motivazione | I dati personali utili a Legit sono solo la login attraverso centralizzazione, SSOLogin su OAM12, Legit tratta solo dati quali: nome, cognome e codice fiscale ai fini dell'accesso utente secondo ruoli e profili funzionali alle applicazioni di Legit. |

| | |
|--|--|
| Minaccia # 15 | Modifica non autorizzata o accidentale di dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT18_ER |
| Categoria | Verifica di integrità e non ripudio |
| Codice | ER44 |
| Nome Misura | Verifica di integrità e non ripudio |
| Descrizione Misura | Nei casi in cui sia previsto il trattamento di dati non alterabili e/o per norma sottoscritti (es. invio telematico), sono applicate misure tecnologiche che garantiscano la verifica di integrità e, qualora applicabile, il non ripudio [specificare, ad es. firma elettronica]. |
| Applicata? | SI |
| Modalità di implementazione / motivazione | Applicazione della Firma Elettronica, conservazione sostitutiva, utilizzo PEC. In Legit si ha utilizzo della Firma digitale del Ragioniere per firma del parere finale; utilizzo PEC per invi verso l'esterno e ingresso |

| | |
|------------------------------------|---|
| Minaccia # 16 | Indisponibilità temporanea o prolungata di dati |
| Rischio intrinseco Servizio | B |



| | |
|--|--|
| Cod. Categoria | CT21_ER |
| Categoria | Backup dei sistemi e ripristino del servizio |
| Codice | ER03 |
| Nome Misura | Backup, servizio ICT |
| Descrizione Misura | Per il servizio ICT viene effettuato il backup dei seguenti elementi: <ul style="list-style-type: none">• Dati• configurazioni dei sistemi• software applicativo• file di log e di alert. |
| Applicata? | SI |
| Modalità di implementazione / motivazione | Si. Esiste il Backup. |

| | |
|--|--|
| Minaccia # 17 | Indisponibilità temporanea o prolungata di dati |
| Rischio intrinseco Servizio | B |
| Cod. Categoria | CT21_ER |
| Categoria | Backup dei sistemi e ripristino del servizio |
| Codice | ER04 |
| Nome Misura | Backup, database |
| Descrizione Misura | Le basi dati del servizio ICT sono gestite in alta affidabilità; viene effettuato un full backup almeno settimanale e un backup incrementale almeno giornaliero [oppure specificare la periodicità definita dal Titolare]. |
| Applicata? | SI |
| Modalità di implementazione / motivazione | L'alta affidabilità è presente, ma il full backup non è settimanale per tutti i Database. |

| | |
|------------------------------------|---|
| Minaccia # 18 | Indisponibilità temporanea o prolungata di dati |
| Rischio intrinseco Servizio | B |



| | |
|--|---|
| Cod. Categoria | CT21_ER |
| Categoria | Backup dei sistemi e ripristino del servizio |
| Codice | ER05 |
| Nome Misura | Backup, altre componenti |
| Descrizione Misura | Il backup delle componenti del servizio ICT (configurazioni, software applicativo, file di log, ...) viene eseguito in maniera completa con cadenza almeno settimanale. |
| Applicata? | SI |
| Modalità di implementazione / motivazione | L'alta affidabilità è presente, ma il full backup non è settimanale per tutti i sistemi. |

| | |
|------------------------------------|---|
| Minaccia # 19 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT27_TR |
| Categoria | Tracciamento dei servizi ICT |
| Codice | TR02 |
| Nome Misura | Tracciamento accessi e operazioni del servizio ICT |
| Descrizione Misura | <p>Il sistema di tracciamento applicativo del servizio ICT registra le seguenti informazioni per gli accessi da parte di utenti o applicazioni (webservice):</p> <ul style="list-style-type: none">• identificativo dell'utente• data e ora dell'operazione richiesta (compresi login, logout e login falliti)• postazione di lavoro dalla quale viene effettuata l'operazione (anche nel caso di utilizzo di dispositivi mobili)• tipo di operazione (es. consultazione, stampa, modifica, ...)• Esito dell'operazione (es. completata, fallita, rifiutata, ...)• identificativo delle risorse oggetto dell'operazione (es. archivio, funzionalità, ...)• parametri dell'operazione (es. chiave di ricerca, ...)• dati restituiti all'utente. |



| | |
|--|---|
| Applicata? | SI |
| Modalità di implementazione / motivazione | <p>Tramite RSA vengono tracciate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• identificativo dell'utente• data e ora dell'operazione richiesta (compresi login, logout e login falliti)• postazione di lavoro dalla quale viene effettuata l'operazione (anche nel caso di utilizzo di dispositivi mobili)• tipo di operazione (esclusivamente login, logout e login falliti). <p>Per le altre informazioni, in Legit si ha applicazione log sulle singole transazioni utente avviate con relativa registrazione start-end esecuzione e applicazione delle soluzioni di Auditing.</p> |

| | |
|--|--|
| Minaccia # 20 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT38_TR |
| Categoria | Conservazione dei log per almeno 6 mesi |
| Codice | TR03 |
| Nome Misura | Tracciamento, conservazione dei log dei servizi ICT |
| Descrizione Misura | I log del servizio ICT sono conservati per almeno 6 mesi [concordare con il Cliente/Titolare il periodo e specificarlo, in conformità ai flussi standard di archiviazione in esercizio]. |
| Applicata? | SI |
| Modalità di implementazione / motivazione | Periodo di archiviazione secondo regole standard dell'amministrazione. Archiviazione dei Log in Legit: il versamento dei dati di log e audit avverrà con tempistiche che si delineano in base alle necessità, come ad esempio ogni sera, oppure più lunghe, settimanalmente. |

| | |
|------------------------------------|--|
| Minaccia # 21 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT38_TR |



| | |
|--|--|
| Categoria | Conservazione dei log per almeno 6 mesi |
| Codice | TR15 |
| Nome Misura | Tracciamento, conservazione dei log delle basi dati |
| Descrizione Misura | I log relativi agli accessi e alle operazioni effettuate sulle basi dati sono conservati per un periodo minimo di 6 mesi [Specificare il tempo di conservazione] |
| Applicata? | SI |
| Modalità di implementazione / motivazione | I log standard delle basi dati di riferimento sono conservati per periodi superiori a 6 mesi o secondo requisito. |

| | |
|--|--|
| Minaccia # 22 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT51_ER |
| Categoria | Minimizzazione dei dati |
| Codice | SM07 |
| Nome Misura | Minimizzazione dei dati |
| Descrizione Misura | I dati personali trattati sono adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità e alla base giuridica per le quali sono trattati |
| Applicata? | SI |
| Modalità di implementazione / motivazione | Legit tratta solo dati quali: nome, cognome e codice fiscale ai fini dell'accesso utente secondo ruoli e profili funzionali alle applicazioni di Legit. Gestione della profilazione utenti interna al servizio ICT Legit tramite soluzione distribuita basata sul contesto di sicurezza del framework Spring ai soli fini di business gestito dal sistema. |

| | |
|------------------------------------|--|
| Minaccia # 23 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT70_OR |



| | |
|--|--|
| Categoria | Conformità alla normativa e ai regolamenti applicabili |
| Codice | OR02 |
| Nome Misura | Conformità a standard e normative di riferimento |
| Descrizione Misura | Per ogni servizio ICT/trattamento si garantisce il rispetto della normativa, degli standard e delle indicazioni contrattuali pertinenti. |
| Applicata? | SI |
| Modalità di implementazione / motivazione | Riferimento CIG contratto "Gara per l'affidamento di "Servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni – realizzazione di un sistema informativo per l'automazione dell'attività prelegislativa. |

| | |
|--|---|
| Minaccia # 24 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT74_OR |
| Categoria | Garanzie per il trasferimento dei dati personali verso paesi terzi |
| Codice | OR08 |
| Nome Misura | Trasferimenti dati personali verso paesi terzi, rappresentante nell'UE |
| Descrizione Misura | Per i trattamenti di dati personali riferiti ad interessati che si trovano nell'Unione, i responsabili non stabiliti nell'UE (es. in caso di cloud) designano per iscritto un rappresentante che sia stabilito in uno stato membro in cui si trova l'interessato. |
| Applicata? | N/A |
| Modalità di implementazione / motivazione | I dati personali non vengono trasferiti. |

| | |
|------------------------------------|--|
| Minaccia # 25 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT74_OR |



| | |
|--|--|
| Categoria | Garanzie per il trasferimento dei dati personali verso paesi terzi |
| Codice | OR09 |
| Nome Misura | Trasferimenti dati personali verso paesi terzi, controlli |
| Descrizione Misura | <p>Il trasferimento di dati personali verso un paese terzo è ammesso se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la Commissione Europea ha deciso che il livello di protezione garantito dal paese è adeguato • l'autorità di controllo ha dato autorizzazione specifiche • il titolare dimostra garanzie adeguate • gli interessati dispongono di diritti e mezzi di ricorso e hanno dato il proprio consenso. |
| Applicata? | N/A |
| Modalità di implementazione / motivazione | I dati personali non vengono trasferiti. |

| | |
|--|--|
| Minaccia # 26 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT77_OR |
| Categoria | Consultazione dell'autorità di controllo per il trattamento dei dati |
| Codice | OR22 |
| Nome Misura | Autorizzazione, trattamento dati giudiziari |
| Descrizione Misura | <p>Il trattamento di dati personali relativi a condanne penali e a reati o a connesse misure di sicurezza avviene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sotto il controllo dell'autorità pubblica oppure • è autorizzato da una norma di legge o, nei casi previsti dalla legge, di regolamento, che prevedano garanzie appropriate per i diritti e le libertà degli interessati oppure • è individuato con decreto del ministro della Giustizia da adottarsi sentito il Garante. |
| Applicata? | N/A |
| Modalità di implementazione / motivazione | I dati personali trattati sono solo nome, cognome e codice fiscale al fine funzionale e di business Legit. |



| | |
|--|--|
| Minaccia # 27 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT77_OR |
| Categoria | Consultazione dell'autorità di controllo per il trattamento dei dati |
| Codice | OR23 |
| Nome Misura | Autorizzazione, trattamento condanne penali |
| Descrizione Misura | Il trattamento dei dati personali relativi alle condanne penali e ai reati avviene soltanto sotto il controllo dell'autorità pubblica o se autorizzato dal diritto dell'Unione o degli Stati membri [specificare]. |
| Applicata? | N/a |
| Modalità di implementazione / motivazione | I dati personali trattati sono solo nome, cognome e codice fiscale al fine funzionale e di business Legit. |

| | |
|------------------------------------|--|
| Minaccia # 28 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT77_OR |
| Categoria | Consultazione dell'autorità di controllo per il trattamento dei dati |
| Codice | OR24 |
| Nome Misura | Autorizzazione, trattamento dati sensibili, ipersensibili e giudiziari |
| Descrizione Misura | <p>Il trattamento dei dati sensibili, ipersensibili e giudiziari viene effettuato previa autorizzazione del Garante, fatta eccezione per i trattamenti:</p> <ul style="list-style-type: none">• necessari per la salvaguardia della vita o dell'incolumità fisica• necessari ai fini dello svolgimento delle investigazioni difensive• necessari per adempiere a specifici obblighi o compiti previsti dalla legge o dai regolamenti per la gestione del rapporto di lavoro. |
| Applicata? | N/A |



| | |
|--|--|
| Modalità di implementazione / motivazione | I dati personali trattati sono solo nome, cognome e codice fiscale al fine funzionale e di business Legit. |
|--|--|

| | |
|--|--|
| Minaccia # 29 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT78_OR |
| Categoria | Gestione delle richieste da parte dell'interessato |
| Codice | OR31 |
| Nome Misura | Diritti dell'interessato |
| Descrizione Misura | Per ogni trattamento/servizio ICT devono essere implementate procedure/funzionalità per la gestione delle richieste da parte dell'interessato di accesso, cancellazione, rettifica dei propri dati, opposizione e limitazione del trattamento. |
| Applicata? | SI |
| Modalità di implementazione / motivazione | La misura di sicurezza è applicata ma attualmente non sono previste procedure automatizzate. |

| | |
|--|---|
| Minaccia # 30 | Accesso non autorizzato e/o trattamento illecito relativo a dati |
| Rischio intrinseco Servizio | A |
| Cod. Categoria | CT84_RT |
| Categoria | Informative sul trattamento dei dati e gestione del consenso |
| Codice | RT29 |
| Nome Misura | Gestione informative agli utenti e consenso |
| Descrizione Misura | Per ogni trattamento/servizio ICT devono essere implementate procedure/funzionalità a supporto dell'interessato, ove applicabili, quali la comunicazione dell'informativa e la raccolta del consenso. |
| Applicata? | NO |
| Modalità di implementazione / motivazione | Non necessaria come misura di sicurezza a tutela dell'interessato in quanto la misura di sicurezza tiene conto del rischio complessivo del servizio. Il rischio è stato definito alto per l'organizzazione in termini |



di riservatezza e integrità del dato trattato ma basso per l'interessato.

Se ritenuto necessario da parte dell'Amministrazione sarà implementato.