



*Capitolato relativo alla Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti*

## **ALLEGATO 5 – CAPITOLATO TECNICO**

**Capitolato relativo all'affidamento dei servizi di  
sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del  
Personale della Corte dei conti**



## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>IL CONTESTO .....</b>	<b>7</b>
2.1	DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE .....	7
2.2	DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI TECNOLOGICI .....	8
2.3	COMPATIBILITÀ .....	8
<b>3</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>10</b>
3.1	OGGETTO .....	10
3.2	DESCRIZIONE DELLE FUNZIONALITÀ APPLICATIVE DEGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO .....	10
3.3	DURATA .....	10
<b>4</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>12</b>
4.1	SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA (DI SOLUZIONI COMMERCIALI E DI SOFTWARE AD HOC) .....	12
4.1.1	Descrizione requisiti .....	12
4.1.1.1	Sviluppo .....	12
4.1.1.2	Manutenzione Evolutiva (MEV) .....	13
4.1.2	Dimensioni .....	13
4.1.2.1	Sviluppo .....	14
4.1.2.2	Manutenzione Evolutiva .....	14
4.1.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro .....	15
4.2	SERVIZI DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA (MAC) .....	15
4.2.1	Descrizione requisiti .....	15
4.2.1.1	Manutenzione adeguativa .....	15
4.2.1.2	Manutenzione correttiva .....	16
4.2.2	Dimensioni .....	18
4.2.2.1	Manutenzione adeguativa .....	18
4.2.2.2	Manutenzione correttiva .....	18
4.2.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro .....	19
4.3	SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI .....	19
4.3.1	Descrizione requisiti .....	19
4.3.1.1	Piccoli interventi .....	20
4.3.1.2	Prodotti/servizio .....	20
4.3.1.3	Front-end .....	20
4.3.1.4	Back-end .....	20
4.3.2	Dimensioni .....	22
4.3.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro .....	23
4.4	FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO .....	23
4.4.1	Descrizione requisiti .....	23
4.4.2	Dimensioni .....	24
4.4.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro .....	24
4.4.4	Trasferte .....	25
4.5	CONSULENZA .....	25
4.5.1	Descrizione requisiti .....	25
4.5.2	Dimensioni .....	26
4.5.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro .....	26
4.6	PROPOSTE MIGLIORATIVE DELLA FORNITURA DA PRESENTARE NELL'OFFERTA TECNICA .....	26
4.6.1	Portale di supporto al governo della fornitura .....	27
4.6.2	Cruscotto per il reporting sull'utilizzo quantitativo e qualitativo delle applicazioni del Sistema .....	28
4.6.3	Soluzione proposta per migliorare l'usabilità e la fruibilità del sistema agli utenti che lo utilizzano .....	28
4.6.4	Soluzione proposta per la gestione della configurazione del sistema: .....	28

4.6.5	Soluzione proposta per la gestione della customer satisfaction .....	29
4.6.6	Soluzione proposta per il monitoraggio dei livelli di servizio .....	29
4.7	REFERENTI.....	29
4.8	PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI.....	31
<b>5</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE.....</b>	<b>37</b>
5.1	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ .....	37
5.1.1	Modalità progettuale .....	38
5.1.1.1	Sviluppo, manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa .....	43
5.1.1.2	Servizi di consulenza.....	44
5.1.2	Modalità continuativa.....	44
5.1.2.1	Gestione applicativi e Basi Dati .....	44
5.1.2.2	Manutenzione correttiva.....	46
5.1.2.3	Supporto agli utenti.....	47
5.1.2.4	Orario del servizio, reperibilità, disponibilità.....	48
5.1.3	Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro .....	49
5.1.4	Supporto sistemistico .....	51
5.2	GESTIONE DELLA FORNITURA .....	51
5.2.1	Gestione degli obiettivi .....	51
5.2.1.1	Stima e attivazione Obiettivi .....	51
5.2.1.2	Cancellazione Obiettivi.....	52
5.2.1.3	Valutazione delle dimensioni degli Obiettivi .....	53
5.2.2	Pianificazione e Consuntivazione .....	53
5.2.2.1	Piano di Lavoro Generale .....	53
5.2.3	Addestramento a inizio servizio .....	54
5.2.4	Comunicazione formale .....	55
5.2.5	Rilievi.....	55
5.3	GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE .....	55
5.3.1	Configuration management .....	55
5.4	PRODOTTI DELLA FORNITURA .....	56
5.4.1	Elenco dei prodotti.....	56
5.4.2	Modalità di consegna dei prodotti.....	57
5.4.2.1	Oggetti Software .....	57
5.4.2.2	Documentazione .....	58
5.4.2.3	Assenza di virus.....	58
5.4.3	Vincoli temporali sulle consegne .....	59
5.4.3.1	Piani della Qualità .....	59
5.4.3.2	Piani di Lavoro .....	59
5.4.3.3	Rapporto Livelli di Servizio.....	59
5.4.3.4	Prodotti di fase .....	59
5.4.4	Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo .....	60
5.4.4.1	Applicazioni già esistenti.....	60
5.4.4.2	Nuove applicazioni.....	60
5.4.4.3	Modalità di aggiornamento .....	60
5.4.5	Inventario applicativo in Punti Funzione .....	60
5.5	ASSICURAZIONE QUALITÀ .....	61
5.5.1	Piano della Qualità Generale .....	61
5.5.2	Rapporto Livelli di Servizio .....	62
5.5.3	Classe di Rischio.....	62
5.6	CESSAZIONE DELLA FORNITURA .....	64
5.6.1	Manutenzione su chiamata .....	64
5.6.2	Trasferimento di know-how .....	64
5.7	GARANZIA .....	64



*Capitolato relativo alla Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti*

<b>6</b>	<b>DIREZIONE LAVORI.....</b>	<b>65</b>
6.1	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI .....	65
6.1.1	<i>Piani della Qualità.....</i>	65
6.1.2	<i>Piani di Lavoro.....</i>	65
6.1.3	<i>Rapporto Livelli di Servizio .....</i>	65
6.1.4	<i>Prodotti di fase.....</i>	66
6.2	MONITORAGGIO.....	66
<b>7</b>	<b>COLLAUDI .....</b>	<b>66</b>
7.1	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI TEST.....	66
7.1.1	<i>Automazione Test funzionali.....</i>	67
7.1.2	<i>Codice di test e collaudo.....</i>	67
7.1.3	<i>Test prestazionale .....</i>	68
7.1.4	<i>Test di non regressione .....</i>	68
7.1.5	<i>Precollaudo sul prototipo .....</i>	68
<b>8</b>	<b>TERMINOLOGIA.....</b>	<b>69</b>
<b>9</b>	<b>ACRONIMI.....</b>	<b>71</b>

## **1 PREMESSA**

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti relativi alla fornitura dei servizi in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati allo sviluppo, mantenimento ed utilizzo del Sistema per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti (SIAP\*- Cdc).

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

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

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

L'oggetto della fornitura è descritto nei capitoli **3** e **4**, con lo scopo di definire a grandi linee i servizi richiesti indicandone anche i parametri quantitativi, le figure professionali e la composizione dei gruppi di lavoro, mentre nel capitolo **5** sono descritte le modalità di esecuzione dei servizi e delle attività, i prodotti della fornitura nonché i relativi aspetti qualitativi. Nel capitolo **6** è dettagliata la modalità di approvazione dei prodotti della fornitura e nel capitolo **7** la modalità di esecuzione dei test.

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

- Appendice 1    Descrizione delle funzionalità applicative e delle attività di sviluppo del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti;
- Appendice 2:    Descrizione dell'architettura tecnica e delle caratteristiche tecnologiche del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti;
- Appendice 3:    Raccoglitore standard Consip;
- Appendice 4:    Indicatori di qualità della fornitura;
- Appendice 5:    Descrizione processi e contenuto prodotti;



*Capitolato relativo alla Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti*

Appendice 6: Gestione della configurazione;

Appendice 7: Inventario del software;

Appendice 8: Esempio documentazione SIAP\*-Cdc ;

Appendice 9 : Manuale Hermes.

Per la descrizione della struttura organizzativa, delle competenze e della dislocazione degli uffici della Corte dei Conti si rimanda al sito [www.corteconti.it](http://www.corteconti.it).

## 2 IL CONTESTO

Nel paragrafo è descritto brevemente il progetto Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale per la Corte dei conti (SIAP\* -Cdc).

Nel seguito del documento sarà utilizzata la seguente terminologia:

- SIAP\* per indicare il sistema generalizzato di amministrazione del personale;
- SIAP\*-Cdc per indicare la versione del sistema realizzata istanziando il SIAP\* nel contesto amministrativo della Corte dei conti.

### 2.1 DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE

Il Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale – **SIAP\*** - è un sistema integrato rivolto alla gestione amministrativa e giuridico-economica del personale, realizzato dal Ministero dell'Economia e Finanze attraverso operazioni di personalizzazione e parametrizzazione di pacchetti di mercato, volte all'adattamento alla normativa del pubblico impiego.

E' inserita in questo contesto anche la gestione della rilevazione presenze, mentre rimangono escluse tutte le attività inerenti la "gestione della busta paga" (calcolo del cedolino e delle relative ritenute erariali e previdenziali, adempimenti fiscali, etc.) .

Il SIAP\* si propone quindi, come un sistema generalizzato per l'amministrazione del personale pubblico con caratteristiche di generalità tali da favorire il riuso e la creazione di versioni personalizzate per altre Amministrazioni che vogliano implementare un proprio sistema di amministrazione del personale mantenendo, comunque, una matrice comune. L'utilizzo di SIAP\* consente infatti la generalizzazione degli aspetti organizzativi, normativi e di workflow che, ad invarianza di contenuto funzionale, differenziano l'effettiva implementazione dei processi gestionali di amministrazione del personale tra le diverse Amministrazioni.

Il SIAP\* è stato realizzato adottando una soluzione modulare di tipo ERP (Enterprise Resource Planning) costituita da componenti tra loro nativamente integrate, utilizzando nello specifico i prodotti di mercato della suite Oracle HRMS e RILP della Selfin, per la parte di rilevazione presenze, opportunamente parametrizzati e personalizzati. Attualmente è stata pianificata la sostituzione dell'attuale pacchetto di mercato RILP con la nuova soluzione per la "rilevazione delle presenze" che il MEF, di concerto con il CNIPA, ha programmato di realizzare e condividere con tutte le amministrazioni interessate, in un'ottica di riuso e di gestione centralizzata delle funzioni comuni.

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

Con la **personalizzazione**, si intende l'attività di sviluppo di ulteriori aree funzionali richieste dal cliente non originariamente offerte dalla soluzione, utilizzando linguaggi di III e IV generazione, metodi Object Oriented, sviluppi WEB Based, ecc.

In modalità SIAP\* sono stati implementati i processi afferenti alla gestione del personale normalmente attuati in strutture complesse operanti nell'ambito della Pubblica Amministrazione.

La Corte dei conti ha acquisito, tramite riuso dal MEF (che si configura come Amministrazione "cedente") il SIAP\* operando sui processi tramite operazioni di personalizzazione al fine di renderli conformi alle proprie esigenze ed alla propria organizzazione.

Il **SIAP\*-Cdc** è quindi il sistema applicato alla realtà della Corte dei conti realizzato con lo scopo di automatizzare i processi interni di gestione del personale e di fornire uno strumento di supporto a tutte le strutture dell'Amministrazione coinvolte nella gestione del personale.

Il progetto **SIAP\*- Cdc** è iniziato nel 2005 con l'analisi dei processi di gestione del personale della Corte dei conti e la verifica dello scostamento con quanto realizzato in ambito SIAP\*, la progettazione e la effettiva istanziazione del sistema si sono concluse nel febbraio 2007 con il rilascio in esercizio di tutti i processi programmati.

Parte integrante del progetto è stata anche l'installazione delle apparecchiature per la rilevazione delle timbrature presso tutte le sedi della Corte dei conti (prodotti VAM – Selesta).

Si rimanda all'Appendice 1 per la descrizione di dettaglio delle funzionalità applicative e delle attività di sviluppo del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale.

Conformemente alle linee guida Cnipa sul riuso, il MEF fornisce alla Corte dei conti tutti gli aggiornamenti di SIAP\*, effettuati per correzione di errori riscontrati sulla parte del sistema sulla quale non sono state effettuate personalizzazioni da parte della Corte dei conti; il MEF rende inoltre disponibili gli interventi di evoluzione del software effettuati in maniera centralizzata, di interesse per la Corte dei conti.

## **2.2 DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI TECNOLOGICI**

La descrizione dell'architettura tecnica del SIAP\* è dettagliata nell'Appendice 2 dove sono elencati anche i prodotti che compongono gli ambienti di formazione, manutenzione, collaudo ed esercizio.

## **2.3 COMPATIBILITÀ**

I prodotti che compongono gli ambienti di sviluppo, manutenzione, collaudo ed esercizio potranno subire variazioni di release/livello nel corso della fornitura. Il software realizzato dovrà essere compatibile con la release/livello effettivo degli ambienti di manutenzione, collaudo ed





*Capitolato relativo alla Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti*

esercizio attivi al momento in cui il software verrà utilizzato. Ciò comporta la verifica, in fase di Definizione dell'Obiettivo, delle effettive release e dell'eventuale piano di evoluzione degli ambienti. Nel caso di modifiche impreviste in corso d'opera dei prodotti in uso, si concorderà l'eventuale impegno per l'adeguamento dei prodotti già realizzati.

### **3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

#### **3.1 OGGETTO**

L'oggetto della fornitura è rappresentato dall'insieme dei servizi e delle attività volti ad assicurare la piena operatività del SIAP\* - Cdc ed a garantire le sue future evoluzioni:

A) SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA (*di soluzioni commerciali e di software ad hoc*):

a1 Sviluppo;

a2 Manutenzione Evolutiva.

B) GESTIONE APPLICATIVI E BASE DATI.

C) MANUTENZIONE CORRETTIVA ED ADEGUATIVA:

c1 Manutenzione Correttiva;

c2 Manutenzione Adeguativa.

D) FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO ALL'UTENTE.

E) CONSULENZA.

#### **3.2 DESCRIZIONE DELLE FUNZIONALITÀ APPLICATIVE DEGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO**

Si rimanda all'Appendice 1 per una dettagliata descrizione tecnico-funzionale del sistema e per la specifica degli obiettivi di sviluppo e di manutenzione evolutiva.

#### **3.3 DURATA**

Si prevede di svolgere le attività relative alla fornitura per 36 mesi dalla "Data di inizio servizio".

E' prevista la possibilità di prorogare le attività oggetto di fornitura per ulteriori 12 mesi e, al termine degli stessi, per ulteriori 12 mesi. La facoltà di avvalersi della proroga sarà comunicata per iscritto al Fornitore mediante l'invio all'Impresa, almeno 3 (tre) mesi prima del termine del contratto, di raccomandata a.r..



*Capitolato relativo alla Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti*

Indipendentemente dalla durata (36, 48 o 60 mesi) la vigenza contrattuale prosegue anche nei 12 mesi successivi per l'erogazione del servizio di manutenzione in garanzia sul software rilasciato e/o sviluppato nel corso degli ultimi 12 mesi di attività.

Inoltre, nei 6 mesi di vigenza contrattuale successivi al termine della fornitura, dovrà essere erogato da parte del fornitore uscente il servizio di 'Manutenzione su chiamata' (cfr. paragrafo 5.6.19).

## 4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### 4.1 SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA (DI SOLUZIONI COMMERCIALI E DI SOFTWARE AD HOC)

#### 4.1.1 *Descrizione requisiti*

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva mediante software commerciale sono suddivisi in **Obiettivi**, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di funzionalità, come descritto al capitolo 5.

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

Si precisa che a partire dal terzo anno della fornitura l'Amministrazione si riserva la possibilità di usufruire degli Sviluppi/MEV effettuati in maniera centralizzata sul SIAP\* nell'ambito di altra fornitura. Resteranno a carico del fornitore le istanziazioni di tali Sviluppi/MEV sul SIAP\*Cdc e la gestione successiva nell'ambito dei Servizi di Manutenzione Adeguativa e Correttiva (secondo le modalità indicate nel Paragrafo 4.2.1.2), di Gestione Applicativi e Basi Dati e di Formazione e Addestramento

##### 4.1.1.1 Sviluppo

Rientrano in tale ambito tutte le attività di implementazione di nuovi processi non presenti nell'attuale SIAP\*-Cdc attraverso operazioni di parametrizzazione e personalizzazione dell'applicazione esistente secondo vari metodi, mezzi e modalità, in dipendenza dagli obiettivi, funzionali, o meno, richiesti dal cliente. In particolare il software commerciale a cui si fa riferimento è una soluzione modulare di tipo ERP (Enterprise Resource Planning) costituita da componenti tra loro nativamente integrate utilizzando nello specifico i prodotti di mercato della suite Oracle HRMS e RILP della Selfin, o di eventuali pacchetti software sostitutivi, opportunamente parametrizzati e personalizzati al fine di gestire in maniera integrata l'insieme dei processi di gestione del personale di un'Amministrazione.

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

Con "personalizzazione" si intende l'attività di sviluppo di ulteriori aree funzionali richieste dal cliente non originariamente offerte dalla soluzione o non risolvibili con soli interventi di parametrizzazione, utilizzando linguaggi di III e IV generazione, metodi Object Oriented, sviluppi WEB Based, ecc.,(ad es. l'implementazione di funzionalità di interfaccia per lo scambio dati con altri sistemi, lo sviluppo del sito di progetto, la costruzione di specifici report o layout, ecc.).

Nell'ambito delle attività di progettazione e sviluppo delle procedure di scambio dati con altri sistemi, il fornitore dovrà attenersi a quanto definito nell'articolo 78 del 'Codice

dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 aggiornato con le modifiche introdotte dal D.Lgs. 4 aprile 2006 recante disposizioni integrative e correttive).

E' incluso in tale ambito anche lo sviluppo di soluzioni software tramite *riuso*, con particolare riferimento alle attività di analisi e copertura dei gap, necessarie ad adeguare il programma alle specifiche esigenze della Corte dei conti.

Fanno inoltre parte del servizio anche le eventuali attività legate alla sostituzione nel SIAP\*-Cdc del pacchetto RILP con il nuovo pacchetto per la "rilevazione presenze", di cui il MEF ha programmato la realizzazione (cfr. Paragrafo 2.1).

#### 4.1.1.2 Manutenzione Evolutiva (MEV)

Riguarda quelle attività relative all'introduzione di nuove funzioni, o l'evoluzione di funzioni preesistenti, nell'ambito del parco applicativo esistente.

Tale manutenzione implica normalmente la realizzazione di :

- funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente;
- parti di funzioni di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.

La manutenzione evolutiva, così come lo sviluppo, è attuata attraverso operazioni di parametrizzazione e personalizzazione dell'applicazione esistente secondo vari metodi, mezzi e modalità, in dipendenza dagli obiettivi, funzionali definiti.

#### 4.1.2 *Dimensioni*

Il servizio di Sviluppo e Mev mediante soluzioni commerciali è dimensionato in un massimale in **Giorni Persona (GP)**, quale somma delle dimensioni in giorni persona dei singoli Obiettivi di sviluppo e mev, il cui corrispettivo è calcolato sulla base dei GP dell'Obiettivo e del costo unitario delle figure professionali impegnate per i servizi realizzativi.

Ogni Obiettivo sarà stimato e gestito in giorni persona, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare, con conseguente diminuzione del massimale complessivo dei servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva.

Le dimensioni dei singoli servizi sono calcolate tenendo anche conto dell'attività da svolgere nei 12+12 mesi di proroga eventuale del contratto; in considerazione di ciò, viene data evidenza in ciascuna tabella del valore da computarsi negli ulteriori due anni di attività contrattuale conseguente all'esercizio, da parte di Consip, della facoltà di proroga.

Lo sviluppo rilascia prodotti che modificano la consistenza del *parco applicativo* misurata in *Punti Funzione (PF)* chiamata anche *baseline* del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di applicazioni obsolete e eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

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

Durante la validità del contratto, Consip/Corte dei conti si riservano di introdurre metriche alternative di stima/effort del servizio (es. PF), concordando con il fornitore i relativi criteri di conversione.

#### 4.1.2.1 Sviluppo

Il massimale di impegno previsto per le attività di sviluppo è di **2.000** GP.

La tabella che segue riporta la ripartizione di impegno in GP previsto per le attività di sviluppo, di cui:

- quota parte corrisponde agli Obiettivi elencati in Appendice 1, stimati sulla base dell'esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data;
- quota parte costituisce una disponibilità da gestire in sede di revisione della pianificazione iniziale, come regolato da contratto, in caso di altre esigenze emergenti nel tempo, ivi compreso lo sviluppo tramite *riuso* di soluzioni software fornite da terzi.

	Impegno in GP per attività di sviluppo					
	Totale	I anno	II anno	III anno	IV anno	V anno
Sviluppo	2000	585	585	310	260	260

#### 4.1.2.2 Manutenzione Evolutiva

La tabella che segue riporta la ripartizione negli anni dell'impegno in GP previsto per le attività di Manutenzione Evolutiva stimate in base all'andamento storico dei consumi dell'attuale fornitura.

Il massimale di impegno previsto per la manutenzione evolutiva è di **3.750** GP così ripartito negli anni:



Capitolato relativo alla Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti

	Impegno in GP per attività di manutenzione evolutiva					
	Totale	I anno	II anno	III anno	IV anno	V anno
Manutenzione evolutiva	3750	750	750	750	750	750

#### 4.1.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva il Fornitore dovrà impegnare le seguenti figure professionali:

- Capo progetto
- Analista Funzionale
- Analista Programmatore
- Specialista di prodotto

Il piano di impiego, mediato su tutti gli obiettivi del progetto, è riportato nella tabella seguente:

Figura professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	10
Analista Funzionale	50
Analista Programmatore	33
Specialista di prodotto	7

## 4.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA (MAC)

### 4.2.1 Descrizione requisiti

I servizi di manutenzione si articolano in:

- Manutenzione adeguativa;
- Manutenzione correttiva.

#### 4.2.1.1 Manutenzione adeguativa

La manutenzione adeguativa comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente) ed include:

- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per miglorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni dei pacchetti software utilizzati;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti a fronte di migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.);
- garantire l'evoluzione tecnico funzionale della soluzione software (in questo contesto definita come manutenzione adeguativa), per esempio il passaggio da un'architettura client-server ad un'architettura web-based.

La manutenzione adeguativa tipicamente non varia la consistenza della baseline; oppure eccezionalmente può comportarne una variazione, di norma molto limitata; il Fornitore è comunque tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

La manutenzione adeguativa è suddivisa in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto al capitolo 5.

#### 4.2.1.2 Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei *malfunzionamenti* delle procedure e dei programmi in esercizio.

La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

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

La manutenzione correttiva essendo relativa a soluzioni integrate, riguarda sia il prodotto software commerciale (la soluzione software rilasciata dalla casa madre senza nessun tipo di adattamento/personalizzazione) sia il prodotto finale ovvero la soluzione software dopo la parametrizzazione e la personalizzazione.



La manutenzione correttiva ed i servizi relativi al prodotto commerciale sono assicurati direttamente dal fornitore del software commerciale al fine di risolvere malfunzioni e per assicurare l'evoluzione tecnologica, senza quindi considerare gli errori nella parametrizzazione o personalizzazione.

Nel caso di prodotto finale, la manutenzione correttiva assicura le correzioni e l'adeguamento delle parametrizzazioni e delle personalizzazioni al fine di:

- mantenere operativa la soluzione software attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione;
- fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori.

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.), possono comportare, 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.

Si precisa che qualora il servizio di manutenzione correttiva, a seguito della diagnosi del malfunzionamento, constati che il malfunzionamento è imputato al software reso disponibile alla Corte dei conti da parte del MEF in modalità riuso (SIAP\*) e non oggetto di personalizzazione da parte della Corte, non dovrà effettuare alcun intervento su tale software in quanto effettuato in maniera centralizzata da parte del MEF. Sarà compito del servizio inoltrare ai referenti della Corte dei conti la documentazione del malfunzionamento per la comunicazione al MEF e l'istanziatura sul SIAP\*-Cdc della soluzione. Tali modalità si applicano anche ai malfunzionamenti riscontrati sui pacchetti Oracle HR e RILP, o eventuali pacchetti software sostitutivi.

I servizi di manutenzione sono erogati a fronte di un canone.

La manutenzione correttiva, di norma, non comporta la modifica della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

Sono parte integrante della manutenzione correttiva le seguenti attività:

- partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know-how

necessario al corretto svolgimento del servizio. Le attività di supporto al collaudo non sono a carico del servizio di manutenzione correttiva (vedi paragrafo 5.1.1);

- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- ripristino basi dati difettate dall'errore.

#### 4.2.2 Dimensioni

I servizi di manutenzione sono dimensionati in:

- un massimale in Giorni Persona, quale somma delle dimensioni in giorni persona dei singoli Obiettivi di manutenzione **adeguativa**, il cui corrispettivo è calcolato sulla base dei GP dell'Obiettivo e del costo unitario delle figure professionali impegnate per l'Obiettivo;
- un **canone mensile** fisso costante omnicomprensivo per la manutenzione **correttiva** il cui corrispettivo è determinato sulla base della dimensione del parco applicativo affidato al servizio (*baseline* presa in carico all'inizio delle forniture).

##### 4.2.2.1 Manutenzione adeguativa

La tabella che segue riporta la ripartizione negli anni dell'impegno in GP previsto per la manutenzione adeguativa. Il massimale d'impegno previsto per la manutenzione adeguativa è di 350 GP.

Manutenzione adeguativa	Impegno in GP per il servizio di manutenzione adeguativa					
	Totale	I anno	II anno	III anno	IV anno	V anno
	350	70	70	70	70	70

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali. Al mutare delle esigenze, e perciò delle risorse impegnate, in quantità e qualità, distribuzione negli anni e quantità di tali valori potranno essere rivisti ed aggiornati, come regolato a contratto, nel limite del massimale di GP prestabilito.

Ogni Obiettivo di manutenzione adeguativa sarà stimato e gestito in giorni persona, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare, con conseguente diminuzione del massimale totale stimato.

##### 4.2.2.2 Manutenzione correttiva

Il volume contrattuale di manutenzione correttiva è dimensionato sul numero di FP, non in garanzia, affidati al servizio di Manutenzione correttiva per anno (*baseline* già esistente presa in carico all'inizio della fornitura), che è stato stimato, in base alle attuali conoscenze, pari a 13.333 FP.

Nel calcolo dei FP della baseline sono state censite anche le funzionalità già previste nell'ambito dei pacchetti software di mercato utilizzati per il progetto.

Per le funzionalità sviluppate utilizzando il pacchetto Oracle HRMS il numero di FP è stato calcolato sulla base dei processi realizzati.

Per le funzionalità sviluppate utilizzando il pacchetto RILP il numero di FP è stato fornito dal produttore del pacchetto.

La stima del numero totale dei FP da affidare in manutenzione, ottenuta sulla base della proiezione di crescita della baseline, per l'intera durata del contratto risulta essere pari a **77.421 FP**. Tale numero è calcolato considerando anche l'attività da svolgere nei 12+12 mesi di proroga eventuale del contratto, quindi su 5 anni totali.

Il corrispettivo per l'attività di manutenzione correttiva dovrà essere pari ad un *canone mensile omnicomprensivo e costante* per l'intera durata della fornitura.

#### 4.2.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per il servizio di Manutenzione adeguativa il Fornitore dovrà impegnare le seguenti figure professionali:

- Capo Progetto
- Analista Funzionale
- Analista Programmatore
- Specialista di prodotto

Il piano di impiego, mediato su tutti gli obiettivi del progetto, è riportato nella tabella seguente

Figura professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	5
Analista Funzionale	48
Analista Programmatore	42
Specialista di prodotto	5

### 4.3 SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI

#### 4.3.1 Descrizione requisiti

I servizi di gestione sono svolti da parte di risorse professionali del Fornitore, e sono orientati all'esercizio del sistema ed all'assistenza degli utenti. Essi si articolano in:

#### 4.3.1.1 Piccoli interventi

Sono riconducibili alle modifiche urgenti alle funzioni, da realizzarsi con risorse e tempi contenuti, quali ad esempio, la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa prospettazione dei dati. Tali modifiche non comportano alcun impatto significativo sull'architettura generale delle applicazioni, sui processi o sull'organizzazione del lavoro degli utenti finali.

#### 4.3.1.2 Prodotti/servizio

La categoria **prodotti/servizio** prevede la realizzazione di prodotti informatici o lo svolgimento 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. Rientrano in tale ambito anche:

- gli interventi puntuali di correzione di una banca dati, o la creazione di prospetti informativi usa-e-getta;
- esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
- sviluppo di prototipi, di tipo "usa e getta" per esigenze non direttamente collegabili all'attività amministrativa (ad esempio per partecipazione a convegni, seminari, eventi pubblici);
- supporto alla individuazione di interventi procedurali o di nuovi pacchetti di mercato che rendano più efficiente l'uso dell'applicazione e la produzione dei documenti, anche realizzando eventuali forme prototipali

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 del SIAP\* della Corte dei conti.

#### 4.3.1.3 Front-end

Per **front-end** si intendono le seguenti attività:

- supporto all'avviamento in esercizio;
- assistenza tecnico/funzionale agli utenti durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni;
- assistenza operativa agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso;
- assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso, attivando se necessario i progettisti del sistema o gli esperti della Corte dei conti sulla tematica;
- supporto specialistico all'assistenza per le applicazioni in esercizio;

#### 4.3.1.4 Back-end

Per **back-end** si intendono le seguenti attività:

- 1) gestione della configurazione, compresi gli ambienti per i quali non è ancora disponibile lo strumento di Configuration Management.
- 2) presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:
  - schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
  - verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
  - intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione e governo del servizio di manutenzione correttiva in accordo con il servizio di Help Desk della Corte dei conti;
  - validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema.
- 3) pianificazione funzionale del servizio (e ripianificazione, per eccezione) in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi della Corte dei conti:
  - movimentazione giornaliera del batch;
  - disponibilità del servizio on line (funzionalità TP);
  - controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito;
  - ripristino basi dati;
  - 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 la Corte dei conti;
  - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica.
- 4) monitoraggio sull'utilizzo del sistema:
  - definizione ed elaborazione di statistiche relative all'utilizzo, alla verifica dei dati, ecc. riguardanti qualsiasi processo implementato sul sistema;
  - supporto alla verifica periodica dei livelli prestazionali del sistema in particolare a fronte di nuovi rilasci o dell'innalzamento del numero di utenti abilitati;
  - controllo dello stato dei workflow attivi nel sistema relativi ai vari processi implementati;
  - verifica della corretta trasmissione delle timbrature da parte dei lettori-orologio.
- 5) attività corrente di amministratore del sistema, quali ad esempio:
  - aggiornamenti "massivi" di informazioni presenti nel sistema;
  - gestione degli "Alert";
  - gestione delle Utenze e delle Responsabilità;
  - gestione dei domini di valori presenti nel sistema;
  - gestione delle notifiche (informative e di errore) che vengono inviate all'Amministratore nel corso dell'elaborazione dei processi del sistema;
  - gestione delle black list da inviare ai lettori-orologio;

- aggiornamento del sito di progetto.
- creazione dei profili Orario
- aggiornamento del SIAP\*-Cdc sulla base di evoluzioni di Database dei pacchetti;
- gestione delle Mansioni, delle Posizioni e dei Livelli in HR;
- gestione Flexfield di HR (Chiave & Descrittivi) ;
- funzionalità di amministrazione legate ai singoli pacchetti presenti nel SIAP\*-Cdc (OTA, Self Service, ecc.) ;
- implementazione della sicurezza in accordo con l'Area Sistemi della Corte e con il Responsabile della Sicurezza della Corte;
- attività di predisposizione di eventuali nuovi ambienti;
- modifiche della struttura organizzativa della Corte dei conti (inserimento nuove Unità Organizzative, gestione delle Ubicazioni, spostamento delle Unità Organizzative nella Gerarchia, storicizzazione delle gerarchie);
- definizione delle nuove Unità organizzative e aggiornamento gerarchia pacchetto RILP.

Rientra nel servizio di gestione applicativi e basi dati l'attività di trasferimento di know how secondo le modalità descritte nel paragrafo 5.6.2.

Nell'eventualità che la Corte dei conti costituisse una struttura con il compito di prendere in carico le attività di "Amministratore di sistema", il Fornitore dovrà garantire il trasferimento di tutte le conoscenze necessarie e delle modalità operative necessarie per lo svolgimento dell'attività.

L'elencazione delle attività suddette non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare la manutenzione e la gestione del SIAP\* della Corte dei conti.

#### *4.3.2 Dimensioni*

I servizi di gestione sono dimensionati in un massimale di **6.560 GP**, stimato in base alle necessità del progetto.

Le tabelle che seguono riportano i GP per anno contrattuale.

Nel computo del terzo anno è considerata la quota relativa all'attività di trasferimento know how che potrà essere erogata in quota parte anche in altri anni o, in caso di rinnovo, al quarto o quinto anno.

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



Capitolato relativo alla Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti

Servizi di gestione	Impegno in GP per i servizi di gestione					
	Totale	I anno	II anno	III anno	IV anno	V anno
	6.560	1.260	1.260	1.520	1.260	1260

#### 4.3.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di gestione, il Fornitore dovrà impegnare le seguenti figure professionali:

- Capo progetto
- Analista Funzionale
- Analista Programmatore

Il piano di impiego è riportato nella tabella seguente:

Figura professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	10
Analista Funzionale	45
Analista Programmatore	45

## 4.4 FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

### 4.4.1 Descrizione requisiti

Il servizio comprende le attività di **supporto agli utenti**, volte alla formazione e all'addestramento degli utenti del Sistema. Le principali attività previste sono le seguenti:

- l'illustrazione delle funzionalità del sistema in fase di avviamento delle nuove procedure o di modifiche alle procedure esistenti;
- l'affiancamento agli utenti del sistema presso gli uffici al fine di facilitare l'apprendimento delle modalità operative del sistema e il corretto utilizzo delle funzionalità sia dal punto di vista informatico sia dal punto di vista organizzativo;
- l'affiancamento agli utenti durante i periodi critici legati alle scadenze di adempimenti amministrativi;
- la predisposizione del materiale didattico da utilizzare durante i corsi per massimizzare l'apprendimento degli utenti;
- l'organizzazione e la gestione della formazione basata sulla individuazione dei percorsi formativi necessari per garantire la crescita professionale del personale in relazione alle esigenze della Corte dei conti stessa;
- l'erogazione di nuove edizioni dei corsi già disponibili;
- l'organizzazione di workshop su tematiche specifiche per gruppi di utenti omogenei;



- l'organizzazione di sessioni di esercitazione in aula su funzionalità specifiche a fronte di nuovi rilasci o di sostanziali modifiche a funzionalità esistenti.

#### 4.4.2 Dimensioni

Il servizio di formazione e addestramento all'utilizzo del sistema è dimensionato in un massimale in Giorni Persona; nell'ambito di tale massimale rientrano anche le eventuali richieste di sessioni di docenza, di workshop e le esercitazioni collettive.

Il massimale di impegno previsto per il Servizio di formazione e addestramento è di **2.680 GP** così ripartito negli anni:

Servizi di formazione e addestramento	Impegno in GP per il servizio di supporto agli utenti					
	Totale	I anno	II anno	III anno	IV anno	V anno
	2.680	680	680	440	440	440

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

#### 4.4.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di formazione e addestramento, il Fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali:

- Consulente per la Formazione
- Formatore

Il piano di impiego è riportato nella tabella seguente:

:

Figura professionale	% Utilizzo
Consulente per la formazione	10
Formatore	90

Si precisa che la figura di Consulente per la formazione dovrà essere utilizzata per le attività di organizzazione e gestione dei corsi di formazione.



#### 4.4.4 Trasferte

Per le attività da erogare presso sedi periferiche della Corte dei conti (supporto all'apprendimento, assistenza all'avviamento) è stato previsto, nel periodo contrattuale, un massimale di **150** giorni di trasferta.

L'effettuazione delle trasferte con le modalità del viaggio va comunque previamente autorizzata da parte della Corte dei conti/Consip.

Si precisa che l'intervento nella provincia di Roma, anche al di fuori della sede prevalente di lavoro è assimilato all'attività in sede e, pertanto, non dà luogo a rimborso delle spese sostenute.

Il rimborso delle relative spese avverrà dietro presentazione della relativa documentazione, sulla base dell'importo totale del biglietto di viaggio per raggiungere la sede di lavoro (intesa come stazione di pullman, ferrovia, aeroporto) e di un importo massimo giornaliero comprensivo di spese per vitto, alloggio e spostamenti in loco.

Il costo massimo previsto per il rimborso delle spese sostenute, il costo massimo giornaliero e le modalità di rimborso sono indicati nello Schema di contratto.

## 4.5 CONSULENZA

### 4.5.1 Descrizione requisiti

Il servizio di consulenza è finalizzato a fornire alla Corte dei conti il supporto, fra le altre per le seguenti attività:

- il change management per l'introduzione di nuove modalità operative e la semplificazione dei procedimenti amministrativi per la gestione del personale;
- l'introduzione e la diffusione di strumenti innovativi per la "gestione della risorsa umana";
- lo sviluppo delle risorse umane focalizzato sulla gestione dello sviluppo delle carriere, sulla valutazione delle prestazioni e del potenziale e sulla gestione del sistema di incentivi e sul sistema premiante;
- il supporto tematico per la redazione di studi di fattibilità, stima dei tempi, costi e benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni;
- l'analisi dei processi;
- la creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi di sviluppo;
- la redazione di presentazioni;
- lo sviluppo di soluzioni per training on the job;
- il supporto tematico per l'analisi qualitativa e quantitativa dei fenomeni riguardanti la gestione del personale;
- la progettazione e la realizzazione di reportistica di supporto all'analisi dei fenomeni riguardanti la gestione del personale.



*Capitolato relativo alla Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti*

#### 4.5.2 Dimensioni

Il massimale di impegno previsto per i servizi di consulenza è di **400 GP** così ripartito negli anni:

Servizi di consulenza	Impegno in GP per i servizi di consulenza					
	Totale	I anno	II anno	III anno	IV anno	V anno
	400	80	80	80	80	80

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

#### 4.5.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di consulenza, il Fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali:

- Consulente senior
- Consulente junior

Il piano di impiego è riportato nella tabella seguente:

Figura professionale	% Utilizzo
Consulente senior	60
Consulente junior	40

#### 4.6 PROPOSTE MIGLIORATIVE DELLA FORNITURA DA PRESENTARE NELL'OFFERTA TECNICA

Si descrivono di seguito le proposte migliorative della fornitura da presentare nell'offerta tecnica.

Si precisa che le attività derivanti dalle soluzioni progettuali proposte nonché le proposte relative al miglioramento dei tempi di consegna dei prodotti, saranno assimilate ad obiettivi di sviluppo a corpo, con relativa manutenzione senza oneri aggiuntivi per Consip, saranno gestite con le stesse modalità degli obiettivi di sviluppo e faranno riferimento agli stessi Indicatori di Qualità dello Sviluppo.

La mancata rispondenza ai requisiti minimi richiesti sarà assimilata ad un ritardo nella consegna (mancata consegna) con le relative implementazioni contrattuali.

#### 4.6.1 Portale di supporto al governo della fornitura

Il Fornitore renderà disponibile alla Corte dei conti e a Consip entro 3 mesi (o entro il termine previsto nell'offerta tecnica, se migliorativo) dalla "data di inizio servizio" e per tutta la durata della fornitura, l'utilizzo di uno strumento (Portale) per la condivisione di tutta la documentazione di progetto e per il controllo della fornitura nel suo complesso e/o nelle singole attività. La soluzione proposta (compresa nel corrispettivo globale della fornitura), dovrà permettere a Consip e all'Amministrazione l'accesso via WEB con adeguato livello di sicurezza, per verificare in un qualsiasi momento lo stato di avanzamento dei lavori.

Le informazioni minime che dovranno essere disponibili ed accessibili sono:

- i documenti ed i prodotti previsti obbligatoriamente dal presente capitolato, senza peraltro che la catalogazione sul portale si sostituisca agli obblighi di comunicazione previsti dal presente capitolato;
- la tracciatura delle approvazioni/autorizzazioni/eventuali rilievi con collegamenti fra servizi/obiettivi/attività e lettere ufficiali;
- le pianificazioni e lo stato avanzamento lavori dei diversi servizi/obiettivi/attività;
- l'andamento finanziario del progetto;
- la rilevazione mensile del mix delle figure professionali per servizio/area; dati riepilogativi per fornitura e scostamenti rispetto ai mix globali di riferimento;
- i risultati della rilevazione di customer satisfaction.

Tuttavia, a fronte della soluzione proposta dal Fornitore, per le proposte e le modalità attuative concordate con Consip, il portale può ampliare il proprio scopo, rendendo disponibili altre informazioni (ad esempio: documenti in bozza, esiti delle attività di test, risultati delle misurazioni dei livelli di servizio o degli indicatori di qualità, ecc.) tese a facilitare la verifica dell'effettivo andamento dei lavori, ad anticipare la gestione dei problemi, ad efficientare le attività di monitoraggio.

Dovrà essere prevista una gestione flessibile degli accessi per tipologia di utenza rispetto alle sezioni.

L'accesso al portale dovrà essere garantito dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8 alle ore 20.

I documenti/prodotti pubblicati sul portale dovranno essere nel formato standard definito nel presente capitolato per ciascuna tipologia ed essere scaricabili via rete.

Il fornitore si impegna, inoltre, ad aggiornare gli strumenti a supporto della fornitura, recependo eventuali richieste di miglioramento proposte da Consip e/o dall'Amministrazione al fine di permettere un efficiente ed efficace controllo della fornitura.

Nel corso della fornitura, Consip potrà richiedere di trasferire la documentazione e i dati presenti sul portale su altri prodotti messi a disposizione da Consip stessa. Tale migrazione dovrà essere comunque garantita a fine fornitura, senza alcun onere aggiuntivo, sui formati standard definiti

nel capitolato per la parte documentale e in formato standard XML per la parte di struttura/correlazione delle informazioni.

#### *4.6.2 Cruscotto per il reporting sull'utilizzo quantitativo e qualitativo delle applicazioni del Sistema*

Il Fornitore renderà disponibile alla Corte dei conti e a Consip entro 3 mesi (o entro il termine previsto nell'offerta tecnica, se migliorativo) dalla "data di inizio servizio" e per tutta la durata della fornitura, una soluzione (compresa nel corrispettivo globale della fornitura) per la predisposizione di reporting mensile sull'utilizzo quantitativo (es. utenti utilizzatori) e qualitativo (es. durata globale e dei singoli step dei processi) delle applicazioni del Sistema. Tale soluzione dovrà essere resa fruibile in una apposita sezione del portale della fornitura e/o del sito di progetto e a fine fornitura dovrà rimanere a disposizione dell'Amministrazione per essere fruibile anche da altri siti/portali.

#### *4.6.3 Soluzione proposta per migliorare l'usabilità e la fruibilità del sistema agli utenti che lo utilizzano*

Il Fornitore renderà disponibile alla Corte dei conti e a Consip entro 3 mesi (o entro il termine previsto nell'offerta tecnica, se migliorativo) dalla "data di inizio servizio" e per tutta la durata della fornitura, una soluzione (compresa nel corrispettivo globale della fornitura) che il fornitore si impegna ad applicare, per migliorare l'usabilità e la fruibilità del sistema agli utenti che lo utilizzano, con riferimento, principalmente, ai seguenti aspetti:

- Help on line di tipo metodologico/organizzativo
- Documentazione metodologica/organizzativa specifica
- Strumenti e tecniche che facilitino l'accessibilità e la fruibilità della documentazione utente
- Efficaci modalità di comunicazione relativamente all'attività ed alle scadenze amministrative

A fine fornitura tale soluzione dovrà rimanere a disposizione dell'Amministrazione.

#### *4.6.4 Soluzione proposta per la gestione della configurazione del sistema:*

Il Fornitore renderà disponibile alla Corte dei conti e a Consip entro 6 mesi dalla "data di inizio servizio" e per tutta la durata della fornitura, una soluzione (compresa nel corrispettivo globale della fornitura) per la gestione automatizzata della configurazione del sistema. Tale soluzione dovrà utilizzare un prodotto Open source e dovrà soddisfare, i seguenti requisiti:

- conservazione e versionamento degli oggetti;
- garanzia di allineamento tra sorgenti e compilati;
- flessibilità;
- possibilità di controllo della concorrenza di attività sugli oggetti;
- facile allineamento degli ambienti di prova (manutenzione/collaudo);
- efficace reportistica per il monitoraggio delle attività legate alla movimentazione del software;

- gestione della sicurezza.

La soluzione dovrà essere resa disponibile su apparecchiature di proprietà della Corte dei conti e resterà di proprietà esclusiva dell'Amministrazione al termine della fornitura. Nei 6 mesi richiesti per la messa a disposizione della soluzione, sono comprese anche la definizione delle modalità operative di utilizzo del sistema, l'implementazione delle stesse, l'addestramento e il supporto all'utilizzo del prodotto ed il caricamento iniziale degli oggetti nei diversi ambienti.

#### *4.6.5 Soluzione proposta per la gestione della customer satisfaction*

Il Fornitore renderà disponibile alla Corte dei conti e a Consip entro 6 mesi dalla "data di inizio servizio" e per tutta la durata della fornitura, una soluzione (compresa nel corrispettivo globale della fornitura) per l'automazione delle rilevazioni della customer satisfaction sugli utenti finali, in modo anonimo e via web. La soluzione dovrà consentire la gestione di diverse tipologie di questionario a seconda del destinatario (Committente, Direzione di Progetto, Management dell'Amministrazione, Utente finale del sistema). La prospettazione dei risultati dovrà essere disponibile nell'apposita sezione del Portale della fornitura. La soluzione dovrà essere resa disponibile su apparecchiature di proprietà della Corte dei conti e a fine fornitura dovrà rimanere a disposizione dell'Amministrazione.

#### *4.6.6 Soluzione proposta per il monitoraggio dei livelli di servizio*

Il Fornitore renderà disponibile alla Corte dei conti e a Consip entro 4 mesi dalla "data di inizio servizio" e per tutta la durata della fornitura, una soluzione (compresa nel corrispettivo globale della fornitura) che, attraverso l'utilizzo di uno strumento di supporto, consenta a Consip/Corte dei conti il monitoraggio dell'andamento, ove possibile in tempo reale, dei livelli di servizio della fornitura.

La soluzione proposta (compresa nel corrispettivo globale della fornitura) dovrà implementare, gli strumenti di controllo e verifica dei requisiti di qualità e livelli di servizio, con particolare riferimento a strumenti di cruscottistica e statistiche, utilizzabili da Corte dei conti/Consip. Tale implementazione potrà avvenire anche con il supporto di tool e/o prodotti hw/sw, compresi nel corrispettivo della fornitura, che dovranno essere resi disponibili per l'intera durata contrattuale anche alla committente.

## **4.7 REFERENTI**

Per l'intera fornitura dovrà essere indicato dal Fornitore un responsabile unico definito 'Responsabile dell'intera fornitura' compreso nel corrispettivo della fornitura, dirigente aziendale, cui Consip, di norma nella persona del Responsabile del contratto Consip, e/o Corte dei conti, di norma nella persona del Capo Progetto SIAP\*-Cdc per Corte dei conti, faranno riferimento sulle tematiche contrattuali e per gli aspetti generali della fornitura e potranno scalare per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Per l'intera fornitura dovrà, inoltre, essere indicato dal Fornitore un referente unico delle attività definito 'Responsabile operativo', compreso nel corrispettivo della fornitura, con comprovata esperienza di team leader, disponibile e reperibile full-time (mediante telefono cellulare assegnato), che si interfacerà con i Capo Progetto Consip e Corte dei conti per tutte le problematiche legate all'esecuzione dei servizi oggetto della fornitura.

Il Responsabile operativo dovrà riferire ad esempio su:

- predisposizione e variazione del piano di lavoro;
- pianificazioni dei rilasci, successivi aggiornamenti, disponibilità del portale di supporto al governo della fornitura;
- supervisione sul piano della qualità tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti e sui piani di qualità obiettivo;
- monitoraggio dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- monitoraggio dei mix effettivi dei singoli servizi e della costante aderenza dei Curricula Vitae ai profili professionali richiesti; in caso di scostamenti dai mix o dai profili professionali richiesti, dovrà esporre le motivazioni degli scostamenti nonché le azioni già intraprese e/o i piani di rientro;
- predisposizione, effettuazione ed elaborazione dei risultati della customer satisfaction ed eventuali azioni correttive.

Dovrà svolgere le seguenti attività:

- program management affiancandosi ai referenti Consip e Corte e fornendo stati di avanzamento delle attività progettuali;
- essere portatore delle problematiche rilevate nel corso del progetto, proponendo opportune soluzioni e intraprendendo, d'accordo con Consip e con la Corte dei conti, le necessarie azioni correttive;
- rapportarsi con il management della Corte dei conti e di Consip;
- coordinamento dei gruppi di lavoro attivi su tutti i servizi della fornitura, condividendo la conoscenza delle problematiche e degli obiettivi progettuali con le persone dei team;
- verifica della stima, pianificazione e consuntivazione degli obiettivi;
- controllo dell'avanzamento lavori;
- partecipazione e verbalizzazione delle riunioni ad impatto trasversale sulla fornitura;
- valutazione e contenimento dei rischi;
- garantire proattivamente l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team di lavoro attivi su tutti i servizi della fornitura, rispettando i mix richiesti e le indicazioni dei referenti Consip/Corte dei conti;
- garantire il supporto agli utenti e la tracciatura delle attività effettuate nella fasi di collaudo degli obiettivi;

- stabilire un costante colloquio con i referenti Consip/Corte dei conti, al fine di prevedere i periodi di picco o di particolare criticità e predisporre piani di potenziamento delle risorse
- garantire la chiusura degli interventi nei tempi definiti;
- recepire le richieste di estensione dell'orario di servizio ed organizzare entro 2 ore (tempo minimo di preavviso) il team dell'orario esteso con le modalità espresse nel paragrafo "orario di servizio";
- garantire la professionalità e le capacità relazionali delle risorse che interagiscono con gli utenti;
- garantire il trasferimento di conoscenze dal gruppo di sviluppo al gruppo di gestione e supporto agli utenti nell'avviamento in esercizio degli obiettivi
- assicurare la copertura funzionale e tecnica delle risorse dei team ed il costante aggiornamento alle esigenze della fornitura.

#### **4.8 PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI**

Le figure professionali proposte per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti. Questi hanno valore indicativo e non prescrittivo, in quanto Consip si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, al di là del suo profilo personale. Ad esempio, 5 anni addizionali di esperienza professionale nel settore informatico possono corrispondere ad una cultura equivalente ad una laurea in discipline tecniche.

Ogni riferimento ad attività (es. Disegno) o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o ai componenti di tali prodotti che sono effettivamente adottati per il SIAP\*-Cdc. Se possedute, queste sono apprezzate come competenze *core* per l'esecuzione della fornitura. Competenze su altri prodotti, non adottati, o su componenti non utilizzate dei prodotti adottati sono apprezzate in minor misura e comunque solo se associate alle competenze core.

Tale scenario può cambiare in corso d'opera, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate. Pertanto, i profili delle figure che seguono non sono da considerare esaustivi delle esigenze della fornitura, in quanto Consip potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie.

I Curricula vitae del personale che sarà reso disponibile nei vari servizi oggetto della fornitura e che dovranno essere consegnati secondo quanto previsto contrattualmente, dovranno essere predisposti secondo il *template* indicato in Appendice 10.





*Capitolato relativo alla Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti*

## Capo progetto

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"><li>• Minimo 12 anni, di cui almeno 4 anni di provata esperienza lavorativa nella specifica funzione su progetti complessi con periodi di permanenza continuativa presso lo stesso cliente non inferiori a 6 mesi</li><li>• Redazione di documentazione di progetto</li><li>• Controllo realizzazione procedure</li><li>• Stima di risorse per realizzazione di progetto</li><li>• Stima di tempi e pianificazione attività</li><li>• Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse</li><li>• Uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management</li><li>• Responsabilità su gruppi di progetto</li><li>• Partecipazione allo sviluppo/manutenzione di progetti con l'utilizzo del pacchetto applicativo HRMS di Oracle</li></ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Metodologie di sviluppo</li><li>• Metodologie di misura progetti</li><li>• Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management</li><li>• Conoscenza della Pubblica Amministrazione</li><li>• Conoscenza dei processi di gestione ed amministrazione del personale preferibilmente in ambito Pubblica Amministrazione</li><li>• Conoscenza della metodologia per l'analisi ed il disegno dei processi amministrativi in relazione alle caratteristiche ed alle potenzialità dei pacchetti applicativi HRMS di Oracle e RILP della Selfin</li><li>• Conoscenza delle tecnologie utilizzate nel progetto</li><li>• Autorevolezza e comprovata esperienza in progetti di grandi dimensioni</li><li>• Ottime capacità relazionali</li></ul>

## Analista funzionale

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"><li>• Minimo 8 anni, di cui almeno 4 come analista</li><li>• Redazione di documentazione di progetto</li><li>• Redazione di modelli dei processi</li><li>• Controllo realizzazione procedure</li><li>• Stima di risorse per lo sviluppo di software</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stima di tempi e pianificazione attività</li> <li>• Coordinamento di gruppi di lavoro</li> <li>• Analisi requisiti utente</li> <li>• Disegno interfacce utente</li> <li>• Disegno e progettazione di test</li> <li>• Partecipazione allo sviluppo/manutenzione di progetti con l'utilizzo del pacchetto applicativo HRMS di Oracle</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie di analisi di prodotti SW</li> <li>• Metodologie di analisi dei processi</li> <li>• Metodologie di disegno di prodotti SW</li> <li>• Tecniche di controllo di progetto</li> <li>• Tecniche di programmazione strutturata</li> <li>• Tecniche di programmazione in ambiente WEB</li> <li>• Tecniche di modellazione e integrazione dati</li> <li>• DBMS Oracle e programmazione in ambiente Oracle</li> <li>• Caratteristiche e potenzialità dei pacchetti software utilizzati nel progetto (Oracle HRMS, RILP della Selfin)</li> <li>• Conoscenza di strumenti di work-flow management</li> <li>• Conoscenza delle tematiche relative alla gestione documentale ed alla firma digitale</li> <li>• Metodologie e tecniche per il cleaning e la qualità dei dati</li> <li>• Conoscenza della Pubblica Amministrazione</li> <li>• Conoscenze della metodologia per l'analisi ed il disegno dei processi amministrativi in relazione alle caratteristiche ed alle potenzialità dei pacchetti applicativi utilizzati nel progetto (Oracle HRMS, RILP della Selfin)</li> <li>• Conoscenza dei processi di gestione ed amministrazione del personale preferibilmente in ambito Pubblica Amministrazione</li> <li>• Ottime capacità relazionali</li> </ul>

## Analista programmatore

Titolo di studio	Diploma di perito informatico o diploma analogo
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimo 4 anni come programmatore e 3 nella funzione</li> <li>• Coordinamento di piccoli gruppi di lavoro</li> <li>• Verifica della corretta applicazione di metodi e standard</li> <li>• Sviluppo di analisi tecnica di media complessità</li> <li>• Documentazione procedure</li> <li>• Preparazione di casi di test</li> <li>• Esecuzione di test</li> <li>• Partecipazione a gruppi di progetto di medie/ grandi dimensioni</li> <li>• Partecipazione allo sviluppo/manutenzione di progetti con l'utilizzo del pacchetto applicativo HRMS di Oracle</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie di disegno di prodotti software</li> <li>• Tecniche di programmazione strutturata</li> <li>• Tecniche di programmazione in ambiente WEB</li> <li>• DBMS relazionali e in particolare Oracle</li> <li>• Strumenti di modellazione dati</li> <li>• Strumenti per il cleaning e la qualità dei dati</li> <li>• Conoscenze degli strumenti necessari per la parametrizzazione e la personalizzazione dei pacchetti software Oracle HRMS, RILP della Selfin</li> <li>• Tecniche di realizzazione di Web Services</li> <li>• Ottima conoscenza di linguaggi di programmazione Java</li> <li>• Ottime capacità relazionali</li> </ul>

## Specialista di prodotto

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimo 8 anni, di cui almeno 3 nella funzione</li> <li>• Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi, package, procedure complesse</li> <li>• Progettazione test integrati</li> <li>• Ottime capacità relazionali</li> <li>• Spiccata attitudine al problem solving</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Architettura , ambienti di programmazione ed utilizzo dei prodotti tecnologici: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ DBMS Oracle</li> <li>○ Oracle HRMS</li> </ul> </li> <li>• Framework Open Source ( Apache Cocoon, Velocity, Hibernate, ecc.)</li> </ul>



*Capitolato relativo alla Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti*

### **Consulente per la formazione**

Titolo di studio	Laurea o cultura equivalente (*)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anzianità lavorativa di almeno 6 anni</li><li>• Analisi bisogni formativi</li><li>• Disegno programmi di formazione semplici e complessi</li><li>• Progettazione programmi formativi personalizzati su applicativi specifici</li><li>• Organizzazione e gestione dei processi formativi</li><li>• Organizzazione delle strutture e dei servizi formativi</li><li>• Progettazione programmi di formazione a distanza</li></ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Strumenti e tecniche di gestione dell'aula didattica</li><li>• Tecniche per la predisposizione di strumenti per la formazione a distanza</li><li>• Tecniche di comunicazione</li><li>• Tecniche di valutazione degli apprendimenti e dei risultati</li><li>• Tecniche di valutazione degli interventi e audit della formazione</li><li>• Elaborazione test (test preliminari e test di apprendimento)</li></ul>

### **Formatore**

Titolo di studio	Laurea o cultura equivalente (*)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anzianità lavorativa di almeno 4 anni</li><li>• Progettazione corsi</li><li>• Conduzione corsi</li><li>• Preparazione e correzione di test di apprendimento</li><li>• Affiancamento utenti</li></ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tecnologie formative</li><li>• Didattica</li><li>• Comunicazione</li><li>• Fondamenti di apprendimento di gruppo</li><li>• Strumenti per la formazione a distanza</li></ul>

I servizi di supporto consulenziale dovranno essere erogati da professionisti con attitudine al lavoro di gruppo, capacità di relazione ad alti livelli gerarchici, capacità di gestione del cliente e di risorse umane, con esperienza (sia progettuale che realizzativa) sui seguenti temi:

- Analisi ed engineering di processi;
- Analisi organizzative;
- Change Management e implementazione nuovi processi in strutture organizzative esistenti.



*Capitolato relativo alla Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti*

Le figure professionali proposte dovranno essere ricondotte a quella di seguito descritta.

#### **Consulente Senior**

Titolo di studio	Laurea in discipline economiche o tecniche
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anzianità lavorativa di almeno 8 anni, con esperienze preferibilmente nel settore pubblico, ed in particolare nella Pubblica Amministrazione centrale italiana</li><li>• Possiede una approfondita conoscenza delle politiche di gestione delle risorse umane e delle metodologie per lo sviluppo professionale del personale e per la sua incentivazione</li></ul>
Ruolo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Partecipa a tutte le attività di supporto consulenziale</li><li>• Risolve in buona autonomia le problematiche di modello, processo, organizzative e tecnologiche allineandosi costantemente con il capo progetto e con i referenti Consip e dell'Amministrazione</li><li>• Collabora attivamente con il capo progetto nella definizione delle soluzioni</li><li>• Supporta la Corte dei conti nella impostazione delle nuove politiche di gestione delle risorse umane, definisce una metodologia da applicare per la valorizzazione delle risorse umane e per la loro crescita professionale individuando i percorsi formativi da seguire per lo sviluppo delle nuove professionalità</li><li>• È in grado di rapportarsi con i vertici della Corte dei conti</li></ul>

#### **Consulente Junior**

Titolo di studio	Laurea in discipline economiche o tecniche
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anzianità lavorativa di almeno 4 anni, con esperienze preferibilmente nel settore pubblico, ed in particolare nella Pubblica Amministrazione centrale italiana</li><li>• Possiede adeguata conoscenza su tecniche e metodologie di analisi organizzativa, di disegno dei processi e gestione del cambiamento organizzativo principalmente nell'ambito della gestione delle risorse umane</li></ul>
Ruolo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contribuisce alla corretta esecuzione di progetti di consulenza organizzativa, apportando le proprie conoscenze, nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti.</li><li>• Produce la documentazione a supporto delle attività di progetto.</li><li>• E' in grado di operare in team e di rapportarsi con gli utenti dell'Amministrazione</li></ul>

## 5 MODALITÀ DI ESECUZIONE

### 5.1 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ

Al fine di descrivere le **modalità di esecuzione** dei servizi e delle attività di fornitura, viene qui di seguito fornita una matrice di associazione relativamente alle differenti modalità di esecuzione e cicli di sviluppo da adottare.

Servizio	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di sviluppo	Sede
Sviluppo	Si	GP	Progettuale a corpo	Completo o ridotto	Fornitore <sup>1</sup>
Manutenzione evolutiva	Si	GP	Progettuale a corpo	Completo o ridotto o fase unica	Fornitore <sup>1</sup>
Manutenzione adeguativa	No <sup>2</sup>	GP	Progettuale a corpo	Completo o ridotto o fase unica	Fornitore <sup>1</sup>
Manutenzione correttiva	No <sup>2</sup>	-	Continuativa a canone	-	Fornitore <sup>1</sup>
Gestione applicativa e basi dati	No	-	Continuativa a consumo <sup>3</sup>	-	Corte dei conti
Formazione e addestramento agli utenti	No	GP	Continuativa a consumo <sup>4</sup>	-	Corte dei conti
Consulenza	No	GP	Progettuale a corpo	-	Corte dei conti

La Corte dei conti/Consip si riservano di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al fornitore. Tali modalità di esecuzione, potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli obiettivi.

Inoltre Corte dei conti/Consip si riservano di chiedere al fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, di supporto alla gestione delle attività della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.).

<sup>1</sup> Presso sedi di Consip o dell'Amministrazione a richiesta di Consip

<sup>2</sup> Eccezionalmente si potrebbero avere variazioni di entità limitata

<sup>3</sup> Per i Piccoli Interventi e i prodotti Servizio la modalità può essere Progettuale a corpo

<sup>4</sup> Per l'addestramento svolto attraverso l'organizzazione ed erogazione di corsi in aula la modalità può essere Progettuale a corpo

Consip/Corte dei conti si riservano inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la loro responsabilità nello svolgimento di tali attività.

Segue una descrizione più dettagliata delle modalità e degli istituti previsti per l'esecuzione dei servizi. Si rimanda all'Appendice 5 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di sviluppo, alle fasi progettuali e ai contenuti informativi dei documenti di progetto da consegnare.

#### 5.1.1 Modalità progettuale

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale verranno scomposti in Obiettivi a cui verrà attribuita una dimensione e un tempo di esecuzione. Gli Obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più *fasi*, secondo i diversi cicli di sviluppo che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo. Le fasi sono delimitate da eventi (milestone), che sono gli atti, formali o sostanziali, indicati nella tabella seguente:

	Milestone	Attore	Descrizione
	<i>Segnalazione esigenza</i>	Corte dei conti	Comunicazione al fornitore e a Consip dell'esigenza di avvio di un Obiettivo di sviluppo, manutenzione evolutiva o adeguativa
	<i>Richiesta stima</i>	Consip	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi per l'Obiettivo
	<i>Stima</i>	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'Obiettivo
	<i>Autorizzazione</i>	Corte dei conti	Autorizzazione a Consip per l'attivazione dell'Obiettivo, dimensionato in costi e tempi
<i>Durata</i>	<i>Attivazione</i>	Consip	Avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo
	<i>Consegna</i>	Fornitore	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali
		Consip	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta) senza valutazione di contenuto
	<i>Approvazione</i>	Corte dei conti/Consip	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
	<i>Accettazione</i>	Corte dei conti/Consip	Validazione dei prodotti finali di fornitura, previo collaudo (l'accettazione è l'ultima approvazione del ciclo)

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

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



*Capitolato relativo alla Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti*

Attore	Milestone	Fasi	Ciclo applicazioni		Ciclo Fase unica	Altre tipologie di cicli
			Completo	Ridotto		
Corte dei conti	Segnalazione esigenza		Si	Non formale	Da definire	Da definire
Consip	Richiesta stima		Si	Non formale	Da definire	Da definire
Fornitore		Definizione	Si	Non formale	Da definire	Da definire
Corte dei conti	Autorizzazione		Si	Si	Si	Si
Consip	Attivazione		Si	Si	Da definire	Da definire
Fornitore		Analisi	Si	Si	Si	Da definire
Consip	Approvazione		Si	Si	No	Da definire
Fornitore		Disegno	Si	Si	No	Da definire
Consip	Approvazione		Si	No	No	Da definire
Fornitore		Realizzazione	Si	Si	No	Da definire
Fornitore	Consegna		Si	Si	No	Si
Corte dei conti		Collaudo	Si	Si	Da definire	Da definire
Consip	Accettazione		Si	Si	Si	Si
Fornitore		Predisposizione esercizio	Si	Si	Si	Si

L'approvazione del Disegno, in caso di ciclo completo di sviluppo, può essere sostituita dalla semplice consegna, qualora il responsabile di progetto Consip o il referente dell'Amministrazione lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità e tipologia dell'Obiettivo considerato.

#### Ciclo di sviluppo completo

E' la modalità più comunemente adottata per lo sviluppo di applicazioni gestionali.

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

	Fase	Prodotto di fase	Criterio di uscita
Gestione obiettivo (stima, pianificazione, qualità, review, risk management, consuntivazione)	Definizione	Specifiche requisiti (ove previsto)	Autorizzazione
		Piano di lavoro dell'obiettivo	
		Piano della qualità dell'obiettivo <sup>1</sup>	
	Analisi	Specifiche funzionali	Approvazione
		Prototipo (ove previsto)	
		Piano di test	
		Altri documenti	
	Disegno	Disegno di dettaglio	Approvazione <sup>2</sup>
		Piano di test	
		Prototipo (ove previsto)	
		Altri documenti	
	Realizzazione	Codice sorgente	Consegna <sup>3</sup>
		Piano di test	
		Documentazione utente	
		Manuale di gestione	
		Documentazione dati generale	
		Altri documenti	
	Collaudo	Applicazione	Accettazione

La fase di **definizione** richiede un'alta interazione con il personale Consip e/o della Corte di conti al fine di pervenire, in tempi comunque brevi, pur commisurati alle caratteristiche dell'intervento, alla formalizzazione completa dell'obiettivo, concordando le stime di impegno, le modalità tecniche di realizzazione, nonché l'applicabilità di alcuni prodotti (prototipo e campione tecnico).

L'attività di raccolta dei requisiti, quando richiede l'interazione con gli utenti, verrà svolta congiuntamente a personale Consip e/o della Corte di conti. Il documento "Specifiche requisiti" potrà non essere richiesto nel caso in cui la documentazione esistente al momento della attivazione dell'obiettivo sia già rispondente ai contenuti descritti nell'Appendice 5.

<sup>1</sup> Quando l'obiettivo ha caratteristiche specifiche o va in deroga a regole inserite nel Piano della Qualità generale

<sup>2</sup> Può essere sostituita dalla semplice consegna qualora il responsabile Consip lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità, e tipologia dell'Obiettivo

<sup>3</sup> All'approvazione della fase è dedicata l'intera attività di collaudo



Anche durante la fase di analisi dovrà essere documentata, sotto forma di verbale, l'attività di incontri con gli utenti. Il documento di specifiche funzionali, e il prototipo, ove previsto, prodotti in fase di *analisi*, sono soggetti, a cura di Consip, a verifica anche da parte dell'utente. L'approvazione di fase dipenderà perciò anche dall'esito positivo di tale verifica utente.

Il prodotto *altri documenti* comprende specifici output nelle varie fasi, quali manuale operativo del batch, distinta prodotti di consegna, parametri di rilevazione dei requisiti di qualità, dichiarazione di conformità del software sviluppato ecc. Tali documenti sono dettagliati, per ciascuna fase, all'Appendice 5.

La fase di *collaudo* comprende, la predisposizione della scheda con le informazioni necessarie agli utenti del sistema per l'esecuzione del collaudo, il supporto all'installazione negli ambienti delle procedure realizzate, il supporto 'on site' durante le fasi del collaudo stesso e la rimozione di eventuali anomalie fino al momento dell'accettazione. Il collaudo verrà svolto, congiuntamente agli utenti del sistema, secondo un piano di collaudo, che potrà avere come base il piano dei test prodotto dal Fornitore, cui potranno essere aggiunti ulteriori casi definiti da Consip e/o dall'utente. Durante la fase di collaudo il fornitore dovrà rendere disponibili le risorse adeguate in termini di numero e skill, per supportare 'on site' l'Amministrazione e Consip nell'esecuzione del collaudo stesso.

Per una più dettagliata descrizione delle fasi e dei documenti si rimanda all'Appendice 5.

#### Ciclo di sviluppo ridotto

E' applicabile per obiettivi di dimensioni limitate, sia in termini di effort progettuale che in termini temporali, come indicato nel paragrafo 5.1.1. del Capitolato.

Normalmente non è applicato ad obiettivi che riguardano applicazioni con classe di rischio A.

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

Per una più dettagliata descrizione delle fasi e dei documenti si rimanda all'Appendice 5.

	Fase	Prodotto di fase	Criterio di uscita
Gestione obiettivo: stima, pianificazione, qualità, review, risk management, consuntivazione)	Definizione	Specifiche requisiti (ove previsto)	Autorizzazione
		Piano di lavoro dell'obiettivo	
		Piano della qualità dell'obiettivo <sup>1</sup>	
	Analisi e Disegno	Specifiche dell'intervento	Approvazione
		Piano di test	
		Altri documenti	
	Realizzazione	Codice sorgente	Consegna
		Piano di test	
		Documentazione utente	
		Manuale di gestione	
		Documentazione dati generale	
		Altri documenti	
	Collaudo	Sistema	Accettazione

Le differenze rispetto al ciclo di sviluppo completo sono riportate di seguito.

Al fine di snellire l'iter, l'attivazione è un documento formale che autorizza il Fornitore a procedere salvo comunicazione da inoltrare in corso di definizione o di analisi.

Il documento "Specifiche requisiti", se previsto quale output della fase, potrà avere dei contenuti semplificati rispetto a quanto descritto nell'Appendice 3, pur salvaguardando la comprensibilità e la consistenza dei contenuti. I contenuti specifici verranno definiti in fase di definizione.

Le attività relative ad analisi e disegno sono raggruppate in un'unica fase. Inoltre i documenti "specifiche funzionali" e "disegno di dettaglio" saranno realizzati in un unico documento (specifiche dell'intervento), che quindi raggrupperà sia gli aspetti funzionali che gli aspetti più tecnici. I contenuti specifici verranno definiti in fase di definizione.

Al termine della fase di "Analisi e disegno", Consip verificherà la corrispondenza del documento alle esigenze dell'utente, eventualmente sottoponendolo alla verifica utente. La fase di "Analisi e disegno" si intenderà conclusa solo dopo l'esito positivo di tale verifica (approvazione).

<sup>1</sup> Quando l'obiettivo ha caratteristiche specifiche o va in deroga a regole inserite nel Piano della Qualità generale

### Ciclo a fase unica

E' costituito da un'unica fase, di responsabilità del fornitore, che si conclude con l'accettazione dell'intervento, effettuata da parte del responsabile Consip. La formalizzazione dei requisiti avviene in forma di verbale.

Tale ciclo è applicabile secondo le indicazioni presenti nel paragrafo 5.1.1 del Capitolato.

La documentazione potrà essere prodotta dopo la consegna del software salvaguardando comunque gli aspetti relativi alla messa in esercizio, le cui indicazioni potranno preliminarmente assumere la caratteristica di un addendum o di note operative.

Entro i 10 giorni successivi alla consegna del software dovrà essere prodotta l'intera documentazione, ed in particolare dovranno essere aggiornati il manuale utente, il manuale di gestione e l'inventario funzionale.

Proprio per la natura di questi interventi, non è possibile ipotizzare una loro pianificazione nell'arco della fornitura, e quindi è richiesto al fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento estremamente brevi.

#### 5.1.1.1 Sviluppo, manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa

Per quanto riguarda sviluppo, manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa, sono fissati i seguenti criteri oggettivi che orientano nell'individuare quando applicare il ciclo di sviluppo appropriato:

		Dimensione in GP			
		< 50	< 135	135 ÷ 200	>200
Durata	< 1 mese	Fase unica	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
	1-3 mesi	Ridotto	Ridotto	Ridotto	Non applicabile
	3-4 mesi	Non applicabile	Ridotto	Completo	Completo
	> 4 mesi	Non applicabile	Non applicabile	Completo	Completo

Non applicabile significa che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata.

Nei restanti casi invece non sempre tali criteri sono di aiuto, in quanto la scelta più appropriata può dipendere dalle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo.

Il miglior ciclo di sviluppo pertanto verrà concordato nella fase di Definizione dell'Obiettivo.

Il ciclo a fase unica è previsto, di norma, solo in caso di durata non superiore a 1 mese; 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.

#### 5.1.1.2 Servizi di consulenza

I servizi di consulenza sono suddivisi in Obiettivi, analogamente a quanto avviene per gli altri servizi gestiti con modalità progettuale, e sono attivati con le stesse modalità. Di norma, è applicato il ciclo a fase unica.

Le attività dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno che di date di completamento, attraverso la creazione di un piano di lavoro.

Tutti i prodotti previsti quali output delle attività svolte dovranno esser formalizzati nei piani della qualità e di lavoro.

#### 5.1.2 *Modalità continuativa*

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità continuativa non sono scomponibili in fasi. L'attivazione è prevista a partire dalla "data di inizio servizio" e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine fornitura.

##### 5.1.2.1 Gestione applicativi e Basi Dati

I servizi di gestione sono caratterizzati da attività che sono pianificabili già ad inizio fornitura e da altre che, in funzione delle esigenze che si verranno a definire nel periodo di durata della fornitura stessa, potranno aggiungersi man mano (come ad esempio l'avviamento in esercizio di una nuova applicazione) e che Corte dei conti/Consip comunicherà con il massimo anticipo possibile.

Pertanto, ferma restando la regolamentazione contrattuale a consumo (giorni/persona con modalità a tempo e spesa), è prevista la creazione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro della gestione servizio, soggetto all'approvazione della Corte dei conti/Consip.

In particolare, ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno che di date di completamento, e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con Consip, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti.

Su richiesta di Consip, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche all'interno del servizio di Gestione applicativi e basi dati, quali ad esempio Piccoli Interventi e prodotti Servizio.

Il servizio di Gestione applicativi e basi dati rappresenta il riferimento al quale gli utenti si potranno rivolgere, per tutte le esigenze che si presentano nell'utilizzo del sistema informativo. Esso dovrà sempre essere in grado di fornire una risposta, adeguatamente differenziata in funzione delle tipologie di servizi richiesti (es. segnalazione malfunzionamenti, richiesta di prodotti/servizio, (esigenze di addestramento all'utilizzo delle funzioni presso gli uffici, ecc.).

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

Le attività estemporanee, normalmente caratterizzate da carattere di urgenza (di norma, prodotti/servizio) verranno comunicate da Corte dei conti/Consip secondo la modalità più idonea (fax, e-mail, telefono) e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile. Le situazioni di criticità e urgenza in cui è possibile che debbano essere svolte le attività, richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza.

È essenziale perciò da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze. In particolare si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema a inizio contratto e delle nuove funzionalità sviluppate man mano, per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software realizzato.

Ogni richiesta estemporanea di servizio (es. richieste legate all'attività di amministratore di sistema) costituisce richiesta di intervento, e verrà registrata dai gruppi di lavoro di gestione (talvolta anche dai gruppi di lavoro di sviluppo o di manutenzione) su uno strumento dedicato. Lo strumento attualmente in uso presso la Corte dei conti è Hermes, l'Amministrazione tuttavia si riserva la possibilità di introdurre nuovi strumenti operanti con analoghe modalità, dandone congruo preavviso al fornitore.

La discriminazione tra richiesta di intervento o nuovo sviluppo è determinata da Corte dei conti/Consip sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione (ad esempio contenuti della base dati), dai controlli effettuati durante l'attività amministrativa.

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Piano della Qualità generale, il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza su Hermes (o strumento analogo) fino alla chiusura dell'intervento.

L'applicativo Hermes, di cui si fornisce il Manuale d'uso in Appendice 9, fornisce le seguenti funzionalità:

- Database delle chiamate per intervento tecnico o supporto e delle soluzioni;
- Gestione delle assegnazioni degli interventi e dei solleciti;
- Funzionalità di calcolo dei SLA degli interventi effettuati e di interrogazione complessa sul database delle chiamate;

L'architettura applicativa è la seguente:

- architettura a tre livelli con database Oracle 9i, Application Server Oracle IAS e client su browser Internet Explorer;
- ambiente di sviluppo Oracle iDS (tutti i programmi sono stati realizzati fin dall'origine per architettura Web);
- sistema operativo sui server: Unix;
- sicurezza applicativa realizzata tramite specifica applicazione di gestione di profilo degli utenti.

#### 5.1.2.2 Manutenzione correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva, anche se attivato su specifico evento scaturito da un malfunzionamento, viene erogato in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di intervento di manutenzione correttiva, e verrà registrata dai gruppi di lavoro di gestione su uno strumento dedicato (Hermes o analogo) indicato dall'Amministrazione, con attribuzione della categoria di malfunzionamento. La discriminazione tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinata da Corte dei conti/Consip sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione (ad esempio contenuti della base dati), dai controlli effettuati durante l'attività amministrativa. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica, in nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante.

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Piano della Qualità generale, il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza, su Hermes o strumento analogo, fino alla soluzione del malfunzionamento stesso o, nel caso non segua un intervento di correttiva, fino alla registrazione su Hermes o strumento analogo delle relative motivazioni.

La Manutenzione correttiva dovrà prevedere, oltre alla soluzione del malfunzionamento, anche l'eventuale ripristino della base dati (tramite programmi, utilità, routine, ecc) e l'eventuale aggiornamento della relativa documentazione, se necessario.

La fine attività verrà comunicata a Corte dei conti/Consip, che si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate a software, documentazione e base dati. Diverse modalità di accettazione del servizio verranno congiuntamente concordate.

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

Come per il servizio di gestione, anche per la manutenzione correttiva si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema a inizio contratto e delle nuove funzionalità sviluppate man mano, per acquisire un elevato grado di conoscenza del disegno e del codice realizzato.

#### 5.1.2.3 Supporto agli utenti

I servizi di supporto agli utenti sono caratterizzati da attività che sono pianificabili già ad inizio fornitura e da altre che, in funzione delle esigenze che si verranno a definire nel periodo di durata della fornitura stessa, potranno aggiungersi man mano (come ad esempio l'avviamento in esercizio di una nuova applicazione o la richiesta di sessioni di addestramento in aula) e che Corte dei conti/Consip comunicherà con il massimo anticipo possibile.

Pertanto, ferma restando la regolamentazione contrattuale a consumo (giorni/persona con modalità a tempo e spesa), per le attività pianificate è prevista la creazione e l'aggiornamento dello specifico Piano di Lavoro, soggetto all'approvazione della Corte dei conti/Consip.

Il diretto e assiduo contatto con l'utente nelle attività di supporto richiede alle risorse dedicate al servizio oltre alle capacità tecniche e professionali (prontezza, precisione, affidabilità e competenza nell'individuazione e risoluzione dei problemi) anche una elevata capacità di relazione.

È essenziale perciò da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze. In particolare si sottolinea l'importanza dell'addestramento degli utenti al momento del rilascio in esercizio di nuove funzionalità.

La pianificazione delle sessioni di addestramento in aula dovrà essere condivisa con la Corte dei conti/Consip e dovrà essere particolarmente sensibile ad eventuali esigenze di garanzia della continuità nello svolgimento delle routinarie attività amministrative da parte degli utenti.

Periodicamente dovrà essere rilevato il grado di soddisfazione degli utenti, l'effettiva utilità del supporto agli utenti ed il raggiungimento degli obiettivi.

Al termine di ogni sessione di addestramento in aula dovranno essere rilevati il grado di soddisfazione degli utenti ed il raggiungimento degli obiettivi.



#### 5.1.2.4 Orario del servizio, reperibilità, disponibilità

Per il servizio di gestione applicativi e basi dati e supporto agli utenti l'orario di servizio è definito come la fascia oraria tra le ore 8:00 e le ore 21:00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. Si precisa che per giorno non lavorativo devono intendersi il Sabato, la Domenica e le festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura

All'interno di tale fascia oraria la copertura delle attività di gestione e supporto agli utenti deve essere garantita tra le 8:00 e le 18:00 (orario standard) senza soluzione di continuità, tramite la presenza on site di risorse del Fornitore, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con l'Amministrazione/Consip.

In caso di assenza per ferie, malattie, indisponibilità in genere della persona impiegata nel servizio, Corte dei conti/Consip può richiedere una sostituzione temporanea della persona con un'altra di livello equivalente.

Consip/Corte dei conti si riservano di concordare mensilmente con il Fornitore eventuali variazioni al dimensionamento del team di gestione e supporto in relazione alla distribuzione di impegno nei vari periodi dell'anno o a specifiche esigenze pianificabili.

Inoltre, Consip/Corte dei conti, in relazione alle criticità e ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi di esercizio, potranno richiedere:

- reperibilità, nella fascia oraria 18:00-21:00, attraverso un telefono cellulare messo a disposizione dal Fornitore appositamente assegnato alla risorsa, di norma impiegata nel servizio di gestione applicativi e basi dati e designata di concerto con Consip/Corte dei conti, e tenuto acceso;
- estensione dell'orario standard, entro l'orario di servizio, tramite presenza on site di risorse del Fornitore.

La richiesta dei suddetti servizi verrà anticipata telefonicamente al referente del gruppo di gestione con un preavviso di almeno 2 ore e confermata per posta elettronica; tale fenomeno, complessivamente stimato in circa 50 ore annue, è da considerare già remunerato nel corrispettivo globale della fornitura e potrà eventualmente comportare una riduzione d'orario compensativa nei giorni seguenti, da concordare con Corte dei conti/Consip.

Inoltre, a discrezione di Consip/Corte dei conti per esigenze di servizio possono rendersi necessarie:

- i. reperibilità fuori orario di servizio di risorsa designata di concerto con Consip/Corte dei conti, attraverso un telefono cellulare messo a disposizione dal Fornitore appositamente assegnato alla risorsa designata di concerto con Consip/Corte dei conti, e tenuto acceso;
- ii. intervento on site fuori orario di servizio.

La richiesta di reperibilità di cui al punto i. verrà comunicata al Fornitore con un anticipo di almeno 1 giorno. L'esigenza di intervento di cui al punto ii. verrà comunicata al Fornitore con un anticipo di almeno 1 giorno nei casi di interventi pianificabili. Le suddette esigenze eccezionali



saranno regolate sulla base delle ore effettivamente erogate e delle tariffe previste contrattualmente; in particolare:

- i. la reperibilità verrà remunerata al 10% della tariffa media ponderata per il servizio di gestione applicativi e basi dati, stabilita a contratto;
- ii. gli interventi di gestione fuori orario di servizio saranno remunerati alla tariffa media ponderata per il servizio di gestione applicativi e basi dati stabilita a contratto, maggiorata del 30%.

Le attività di reperibilità e di interventi sono complessivamente stimate al massimo in 30 giorni annui

Si precisa che Consip/Corte dei conti si riservano di richiedere la prestazione di reperibilità e di intervento on site non solo a risorse del Fornitore impiegate nel servizio di gestione applicativi e basi dati ma anche a risorse impiegate nel servizio di sviluppo.

Sarà responsabilità del referente del gruppo di gestione indicare nella sezione di pianificazione del Piano di lavoro, le risorse (massimo 2 persone) di norma impiegate nel servizio, in reperibilità per il mese in caso di richiesta ed indicare i relativi numeri di telefono, nonché garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio. Nella sezione di consuntivazione dovrà essere indicato il rendiconto mensile delle attività (numero di giorni rapportati all'orario di servizio e numero di ore, fuori orario di servizio, di reperibilità e di intervento on site) effettivamente erogate, che dovrà essere validato dalla Corte dei conti ed approvato da Consip.

*A titolo esemplificativo si riporta un esempio di consuntivazione del servizio di gestione:*

- 20 giorni di gestione in orario standard;
- 3 ore di reperibilità tra le 18:00 e le 21:00 (giorno lavorativo);
- 3 ore di gestione on site tra le 18:00 e le 21:00 (giorno lavorativo);
- 3 ore di reperibilità fuori orario di servizio;
- 6 ore di intervento on site fuori orario di servizio.

*La consuntivazione di tale situazione si traduce in:*

- 20 giorni a tariffa "gestione in orario di servizio";
- 3 ore a tariffa di "reperibilità fuori orario di servizio" (pari al 10% della tariffa media ponderata per il servizio di gestione applicativi e basi dati, rapportata al numero di ore erogate);
- 6 ore a tariffa di "intervento on site fuori orario di servizio" (pari alla tariffa media ponderata per il servizio di gestione applicativi e basi dati maggiorata del 30%, rapportata al numero di ore erogate).

### 5.1.3 Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro

Il luogo di esecuzione del contratto è fissato presso:

- le sedi del Fornitore;



*Capitolato relativo alla Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti*

- le sedi della Corte dei conti.
- le sedi di Consip;

I servizi oggetto della fornitura saranno svolti presso le sedi del Fornitore, su posti di lavoro attrezzati di stazioni di lavoro a carico del Fornitore, oppure, in determinati casi, presso le sedi della Corte dei conti, nel qual caso valgono le condizioni riportate nella tabella seguente:

Servizio	Luogo di esecuzione	Chi provvede alle stazioni di lavoro	Qual è la disponibilità di posti di lavoro
Sviluppo e Manutenzione evolutiva	Fornitore	Fornitore	
Manutenzione adeguativa			
Manutenzione correttiva			
Formazione e addestramento	Corte dei conti	Fornitore/Corte dei conti <sup>1</sup>	Numero sufficiente di posti di lavoro
Gestione applicativa e basi dati	Corte dei conti	Fornitore	Numero sufficiente di posti di lavoro
Servizi di consulenza	Fornitore/ Corte dei conti/Consip	Fornitore	

I posti di lavoro non attrezzati consistono di locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori, in modalità di tipo Ethernet.

Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro (possibilmente PC non portatili, senza modem) dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, come ad esempio prodotti per lo sviluppo di software applicativo.

Non è permesso al Fornitore utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete Ethernet e remotamente via modem.

La Corte dei conti renderà disponibile al Fornitore, per il team di gestione e supporto agli utenti, il servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle di progetto su server della Corte dei conti.

I servizi di Gestione applicativa e basi dati e di Supporto agli utenti verranno svolte principalmente presso le sedi della Corte dei conti di Via Baiamonti in Roma, ma potranno comportare trasferte sul territorio nazionale presso gli uffici periferici della Corte dei conti.

---

<sup>1</sup> Per le attività di addestramento in aula o 'on site' presso l'utente le postazioni sono messe a disposizione dalla Corte dei Conti.

Le attività relative a:

- incontri con gli utenti;
- incontri tecnici con Corte dei conti/ Consip;
- collaudo;
- assistenza all'avviamento in esercizio;
- addestramento ad inizio servizio;
- trasferimento di know-how;
- consegna dei prodotti;
- predisposizione dell'ambiente di esercizio;

saranno svolte presso le sedi di Consip e/o della Corte dei conti.

L'utilizzo di eventuali prodotti software (diversi da quelli in uso) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di talune attività, se concordati con Corte dei conti/ Consip, verranno resi disponibili da Corte dei conti/ Consip stesse. Rimangono a carico del Fornitore tutte le attività connesse all'installazione di tali prodotti nei propri ambienti.

#### *5.1.4 Supporto sistemistico*

Durante tutto il ciclo di sviluppo e per i servizi di gestione deve essere garantito dal Fornitore il supporto sistemistico ai propri sviluppatori, al fine di assicurare, in particolare:

- l'assistenza ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.

Inoltre il supporto sistemistico deve comprendere:

- l'acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate per l'Obiettivo e/o le attività di interfaccia con i tecnici designati dalla Corte dei conti per concordare aspetti tecnici specifici;
- il supporto, rivolto a personale della Corte dei conti (o a terzi da essa designati) per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione.

## **5.2 GESTIONE DELLA FORNITURA**

### *5.2.1 Gestione degli obiettivi*

Rientrano nella gestione dell'Obiettivo tutte le attività legate alla corretta esecuzione della fornitura, quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, le attività di valutazione e contenimento dei rischi. Si sottolinea a questo proposito il ruolo fondamentale del capo progetto che il Fornitore intende impiegare sulle attività svolte a modalità progettuale.

#### **5.2.1.1 Stima e attivazione Obiettivi**

Nel caso Consip richieda la stima di un Obiettivo prima della sua attivazione, lo comunicherà al fornitore indicando l'impegno massimo da impiegare per effettuare la fase di Definizione. Nel caso l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà poi riassorbito nei costi dell'Obiettivo.

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

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

Al termine della fase di Definizione, previa autorizzazione da parte della Corte dei conti alla prosecuzione dell'Obiettivo, anche in considerazione del Piano di Lavoro e della stima di costo proposti dal fornitore e avallati da Consip, questa procede all'approvazione della fase di Definizione (attivazione) e ne dà comunicazione al fornitore , con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguono.

#### 5.2.1.2 Cancellazione Obiettivi

Nel caso di non approvazione della Definizione, e di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno massimo specificato da Consip nella richiesta di stima.

Nel caso di cancellazione degli Obiettivi al termine delle altre fasi di lavoro, per cause non imputabili al fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo in base alla seguente formula:

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

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

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

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

#### 5.2.1.3 Valutazione delle dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato in Giorni Persona (da utilizzare per la pianificazione).

Il dimensionamento degli Obiettivi dovrà avvenire in fase di Definizione. Tale valore costituisce il riferimento ai fini della fatturazione, indipendentemente dall'effettivo consumo di risorse a cui il Fornitore potrà andare incontro in corso d'opera.

Nel caso in cui, durante le fasi successive al Disegno, la Corte dei conti/Consip richiedano modifiche alle funzionalità previste o comunque requisiti che possono comportare variazioni di impegno superiori al 10% rispetto alla previsione iniziale, occorre procedere ad una nuova stima dell'effort progettuale, che dovrà comunque essere approvata da Consip, e che sarà assunta in luogo della stima effettuata in fase di Definizione.

Al termine della fase di Realizzazione dovrà essere effettuato l'aggiornamento della baseline.

### 5.2.2 *Pianificazione e Consuntivazione*

#### 5.2.2.1 Piano di Lavoro Generale

Dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato dal fornitore il Piano di Lavoro Generale. Il Piano sarà costituito da due sezioni:

1. Piani di Lavoro
2. Consuntivo attività

#### Piani di lavoro

Per ogni servizio previsto a contratto dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato un Piano di Lavoro contenente attività, tempi e impegno, con la seguente articolazione:

- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni servizio;
- per i servizi a carattere progettuale, un piano per ogni Obiettivo.

La versione iniziale del piano dovrà essere prodotta dal Fornitore e approvata da Consip:

- per i servizi a carattere continuativo, a inizio fornitura o alla loro prima attivazione;
- per i servizi a carattere progettuale, durante la fase di Definizione.

La pianificazione iniziale verrà approvata con le modalità previste in funzione delle tipologie di fornitura, sotto forma di verbale o di lettera di approvazione. Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con Consip ogni eventuale *ripianificazione* delle attività,

aggiornando e riconsegnando a Consip il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

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

Nel Piano di Lavoro degli Obiettivi, la durata delle singole attività elementari non può superare di norma le 2 settimane solari; nel caso di attività la cui durata sia superiore alle 2 settimane, in ogni modo, dovranno essere previste *milestone* intermedie con indicazione dei prodotti attesi, anche semilavorati.

Nel Piano di lavoro per i servizi di Gestione applicativi e basi dati e Supporto agli utenti, dovranno essere indicate le risorse proposte per l'eventuale reperibilità e intervento fuori orario di servizio con il numero di telefono del cellulare loro assegnato.

Nel Piano di Lavoro del servizio di supporto agli utenti dovranno essere inoltre evidenziati i corsi di formazione in aula pianificati

Per tutti gli Obiettivi e per i servizi di gestione e supporto agli utenti, il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente al Piano di Lavoro approvato, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

#### Consuntivo attività

In questa sezione dovrà essere riportata la consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo, ivi comprese quelle in reperibilità o intervento fuori orario di servizio, e quella delle fasi concluse/approvate per le attività svolte con modalità progettuale, relativamente a ciascun servizio/obiettivo.

#### *5.2.3 Addestramento a inizio servizio*

Nei 3 mesi precedenti la "data di inizio servizio" è data la possibilità al Fornitore di richiedere alla Corte dei conti/Consip di usufruire di addestramento, al fine di permettere al proprio personale di prendere in carico al meglio i servizi oggetto della fornitura. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione condotta dal fornitore uscente, senza peraltro la possibilità di eseguire direttamente le attività (training on the job).

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

A tal proposito il Fornitore è tenuto a proporre un Piano di lavoro, soggetto all'approvazione di Consip/Corte dei conti, nel quale siano evidenziate: attività, risorse, strumenti, skill, coordinatore dell'attività e tempi.

#### *5.2.4 Comunicazione formale*

Per quanto riguarda le milestones di progetto, la modalità usuale di comunicazione formale prevede l'utilizzo di supporti scritti (verbale, lettera, nota, ecc...) prodotti e inviati comunque in formato cartaceo, ed eventualmente anticipati via e-mail, nel qual caso fa testo data e ora di inoltro dell'e-mail. Anche la consegna degli oggetti magnetici di fornitura va effettuata accompagnandola da una comunicazione al referente Consip/Corte dei conti (lettera di consegna, di cui il supporto magnetico contenente il materiale di consegna è l'appendice).

Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati (es. il portale per il governo della fornitura, di cui al paragrafo 4.6.1).

#### *5.2.5 Rilievi*

I rilievi sono le azioni di avvertimento, da parte di Consip, conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e sue appendici, standard Consip, offerta, Piano della Qualità Generale, Piano della Qualità Obiettivo e Piano di Lavoro). Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 4 e determinato nel contratto.

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

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

### **5.3 GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE**

#### *5.3.1 Configuration management*

Attualmente per la Gestione della Configurazione del SIAP\*-Cdc viene compilato un "Giornale della Configurazione" condiviso tra Consip/Corte dei conti e il Fornitore.

In Appendice 6 sono riportata le attuali modalità di gestione della configurazione del sistema.



## 5.4 PRODOTTI DELLA FORNITURA

### 5.4.1 Elenco dei prodotti

L'Appendice 5 contiene i prodotti di fornitura più frequenti, per ciascuno dei quali è definito lo standard di formato e di contenuto. Per le attività svolte a modalità progettuale tali prodotti, più eventuali altri non riportati in Appendice 5, rientrano comunque in una delle tipologie riportate nella tabella che segue, e sono adottati o meno all'interno di un ciclo di sviluppo, come indicato:

	Gestionale completo	Gestionale ridotto
<b>Documentazione di progetto</b>		
Piano di lavoro dell'Obiettivo	Si	Si
Piano della qualità dell'Obiettivo	Eventuale	Eventuale
Specifiche requisiti		Si
Specifiche dell'intervento		Si
Specifiche funzionali	Si	
Prototipo	Eventuale	
Piano di test, casi di test ed esiti	Si	Si
<b>Oggetti software</b>		
Codice sistema applicativo	Si	Si
Software di corredo al sistema applicativo	Si	Si
Codice di test e collaudo	Si	Si
<b>Documentazione di corredo al sistema applicativo</b>		
Documentazione utente	Si	Si
Registro di configurazione	Si	Si
Disegno funzioni e dati	Si	Eventuale
Manuale di set-up	Si	Si
Lista Oggetti Software	Si	Si
Conteggio FP	Si	Si

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

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

Consip si riserva di aggiornare il formalismo attuale e il contenuto dei prodotti descritti nell'Appendice 5, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Verranno concordate di volta in volta le



modalità di adozione dei nuovi standard, per gli Obiettivi in corso e per quelli a venire, nei casi in cui l'aggiornamento comporti un particolare onere per il Fornitore.

#### Documentazione specifica di progetto – documento di SET-UP

La Fase di Realizzazione nell'implementazione del pacchetto Oracle HRMS prevede due attività principali:

- parametrizzazione, ossia valorizzazione dei parametri che il sistema propone di "default" attraverso la valorizzazione dei quali si "configura" il sistema adattandolo ad uno specifico contesto;
- personalizzazione, ossia definizione di tutti gli oggetti (maschere, report, tabelle di DB, ecc.) la cui creazione è necessaria per il contesto in esame, ma che non sono forniti di default dal sistema.

Il prodotto della fase di parametrizzazione è un documento, denominato "Documento di Set-up", nel quale vengono riportati "su carta" tutti i valori associati ai parametri di configurazione del sistema, in modo da rappresentare l'attività di impostazione effettuata sul sistema.

Tale documento è costituito pertanto da una serie di tabelle configurate (nelle loro colonne) come le maschere di impostazione parametri: le valorizzazioni delle righe di tali tabelle rappresentano il "settaggio" effettuato nel corso dell'attività di set-up nelle maschere dell'applicativo.

Attraverso tale strumento è possibile pertanto ripristinare in qualsiasi momento una configurazione "valida" del sistema e verificare quali impostazioni sono state modificate rispetto alla definizione iniziale.

#### *5.4.2 Modalità di consegna dei prodotti*

##### 5.4.2.1 Oggetti Software

Per il software sviluppato sugli ambienti del Fornitore la consegna dei prodotti avverrà tramite la richiesta di sottomissione dei relativi job di trasferimento negli ambienti target definiti, comunque accompagnati da comunicazione formale (es. lettera di consegna) corredata dalla documentazione prevista e attenendosi alle regole stabilite per la gestione degli oggetti in configurazione.

Per il software sviluppato sugli ambienti non collegati all'Amministrazione la normale modalità di consegna è tramite supporto magnetico (dischetto, CD, disk driver rimovibile ecc.), sempre accompagnati da comunicazione formale corredata dalla documentazione prevista.

La Corte dei conti/Consip si riserva di definire apposite stazioni di consegna del software, e concordare le relative modalità di utilizzo di tali sistemi da parte del Fornitore.

La consegna di oggetti software deve essere sempre corredata dalla relativa lista oggetti software (LOS) completa di tutte le informazioni necessarie a Corte dei conti/ Consip per la gestione della configurazione.

#### 5.4.2.2 Documentazione

La consegna della documentazione dovrà avvenire su un supporto digitale (cd, dvd, ecc.) contenente i documenti in formato nativo (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...), firmati digitalmente accompagnato dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

La documentazione dovrà inoltre essere inviata tramite posta elettronica, agli indirizzi che saranno indicati da Corte dei conti/Consip.

La Corte dei conti/Consip si riservano di definire diverse modalità di consegna della documentazione che potrà avvenire ed essere riscontrata anche in sola via telematica, accedendo ad apposite applicazioni messe a disposizione presso la Corte dei conti/Consip o via web (es. pubblicazione sul portale della fornitura, PEC, ecc.).

#### Strumenti di documentazione

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.

Lo strumento per il disegno dei processi amministrativi normalmente utilizzato è Microsoft Visio Professional.

Lo strumento di modellazione dei dati normalmente utilizzato è Erwin.

Corte dei conti/Consip si riservano di variare o introdurre nuovi strumenti di documentazione. L'utilizzo di altri strumenti e tool di documentazione, che dovranno comunque rispondere a criteri di larga diffusione di mercato e comune accettazione nell'ambito della "comunità informatica", dovrà essere concordato con la Corte dei conti/Consip.

Eventuali conversioni di documentazione esistente verranno concordate e pianificate tra le parti.

#### 5.4.2.3 Assenza di virus

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

#### 5.4.3 Vincoli temporali sulle consegne

##### 5.4.3.1 Piani della Qualità

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere consegnato entro **30 giorni solari** dalla “data di inizio servizio”. Il Piano della Qualità Obiettivo, qualora necessario, dovrà essere consegnato in fase di Definizione.

In caso vengano formalizzate osservazioni a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani della Qualità (sia Generale che di Obiettivo), queste dovranno essere consegnate entro **10 giorni lavorativi** dalla formalizzazione delle osservazioni stesse.

##### 5.4.3.2 Piani di Lavoro

Il Piano di Lavoro del singolo Obiettivo dovrà essere consegnato, per le attività svolte in modalità progettuale, entro la fase di Definizione e comunque secondo quanto previsto dal ciclo di sviluppo adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Dovrà, inoltre, essere riconsegnato a fronte di ogni ripianificazione entro 5 giorni lavorativi dal relativo verbale.

Il Piano di Lavoro Generale dovrà essere consegnato entro **30 giorni solari** dalla “data di inizio servizio” ed aggiornato in funzione delle specifiche necessità individuate, alla fine di ogni mese entro il **quinto giorno lavorativo** del mese successivo; tale piano dovrà comprendere, così come descritto nel par. 5.2.2.1 tutti i Piani di lavoro dei singoli servizi (aggiornati a fronte delle ripianificazioni effettuate nel corso del mese precedente), quelli degli obiettivi di sviluppo/MEV e la consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo e delle fasi completate per le attività svolte con modalità progettuale.

##### 5.4.3.3 Rapporto Livelli di Servizio

Il *Rapporto Livelli di Servizio* dovrà essere consegnato *trimestralmente* entro il **decimo giorno lavorativo** del mese successivo al periodo di riferimento; tale documento dovrà riportare il risultato delle misurazioni effettuate sugli indicatori riguardanti le attività continuative relativi al trimestre/semestre/anno precedente e il risultato delle misurazioni effettuate sugli indicatori riguardanti le attività progettuali relativi al trimestre precedente.

##### 5.4.3.4 Prodotti di fase

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di sviluppo adottato, secondo una tempificazione che è concordata e riportata nel Piano di Lavoro, che coincide in genere con l'evento di fine fase, ma che in alcuni casi può differire, come ad esempio per i manuali di gestione, le procedure di definizione e caricamento delle tabelle ed in genere ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, che dovranno essere consegnati almeno 5 giorni lavorativi prima della fine della fase di realizzazione.

#### 5.4.4 *Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo*

##### 5.4.4.1 Applicazioni già esistenti

Lo sviluppo e la manutenzione per applicazioni già esistenti a inizio fornitura, a prescindere dalla tipologia di intervento e dal ciclo di sviluppo adottato, comportano l'aggiornamento della documentazione preesistente, per quanto riguarda, come minimo, i seguenti documenti:

- Disegno di dettaglio
- Documentazione utente;
- Help on-line;
- Manuali di gestione;
- Documentazione dati del progetto;
- Manuale di set-up;
- Registro di configurazione
- Strumenti di formazione (es. manuali dei corsi).

In caso di modifiche nel workflow di un processo, dovrà essere effettuato anche l'aggiornamento del documento di Analisi Funzionale

La modifica della restante documentazione, o di corredi documentali strutturati diversamente da quanto elencato, sarà effettuata secondo modalità da concordare di volta in volta e riportate nei piani di lavoro e di qualità dell'Obiettivo, anche in funzione delle specificità dei singoli interventi.

##### 5.4.4.2 Nuove applicazioni

Lo sviluppo e la manutenzione per applicazioni nuove o completamente ristrutturate all'interno della fornitura, comportano l'aggiornamento di tutta la documentazione a corredo e non solamente dei documenti citati sopra.

##### 5.4.4.3 Modalità di aggiornamento

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

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

#### 5.4.5 *Inventario applicativo in Punti Funzione*

Ogni intervento sul parco applicativo, qualora generi una modifica alla dimensione in PF della baseline presente nell'Inventario Applicativo, deve prevedere al suo termine l'aggiornamento della

baseline stessa secondo le modalità di conteggio descritte nei documenti Consip “Standard conteggio PF – Indicazioni generali”, “Standard conteggio PF – Applicazioni data warehouse”, “Standard conteggio PF – Applicazioni con interfaccia GUI”; “Standard conteggio PF – Regole per il Calcolo dell’Effort Progettuale”.

Il Fornitore è tenuto a consegnare la baseline aggiornata al termine della fase di collaudo e comunque a conclusione dell’intervento; le informazioni da predisporre sono riportate nell’Appendice 5 (processi e prodotti).

## **5.5 ASSICURAZIONE QUALITÀ**

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore, rispettando i criteri di qualità del proprio processo, e con l’applicazione del Piano della Qualità Generale e del Piano della Qualità Obiettivo, descritti nell’Appendice 5.

### *5.5.1 Piano della Qualità Generale*

Nell’esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

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

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l’intera fornitura, mentre il Piano della Qualità Obiettivo definisce quelle specifiche relative alla singola attività o del singolo intervento o le eventuali deroghe dal Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Generale dovrà basarsi sugli indicatori di qualità specifici per la fornitura dettagliati all’Appendice 4, a meno di eventuali proposte migliorative offerte dal Fornitore, che dovranno essere recepite nel Piano della Qualità Generale consegnato ad inizio fornitura.

Il Piano della Qualità Obiettivo non dovrà essere prodotto se non esistono specificità dell’Obiettivo o deroghe a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale, mentre le attività di tipo continuativo saranno disciplinate nel Piano della Qualità Generale.

Le eventuali deroghe al Piano della Qualità Generale possono riguardare anche una diminuzione o un innalzamento dei valori soglia di specifici indicatori, che potranno essere variati nell’interesse dell’Amministrazione e dovranno essere comunque concordati con Consip.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 5 e sulla base del proprio manuale di qualità e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Per quanto riguarda le soluzioni migliorative proposte dal fornitore in sede di offerta, il Piano della Qualità, Generale o di Obiettivo, dovrà descrivere le modalità realizzative e garantirne l'adeguatezza rispetto agli obiettivi durante tutta la fornitura.

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

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera, o comunque su richiesta Consip, ogni qual volta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

#### *5.5.2 Rapporto Livelli di Servizio*

Il Rapporto Livelli di Servizio deve contenere la rendicontazione delle misurazioni effettuate sugli indicatori definiti per la fornitura.

Il Rapporto Livelli di Servizio dovrà essere redatto dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nel Piano della Qualità Generale e nei Piani della Qualità Obiettivo secondo lo schema esposto nell'Appendice 5.

Il Rapporto Livelli di Servizio costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali.

#### *5.5.3 Classe di Rischio*

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

- **Classe A:** l'applicazione o l'Obiettivo sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o penali connesse alla importanza economica di dati elaborati ed al loro potenziale impatto sull'esterno. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni gravi e diffusi verso terzi oppure causare una consistente perdita di immagine della Corte dei conti e di fiducia verso i servizi da essa offerti ad altre Amministrazioni e verso l'esterno;
- **Classe B:** l'applicazione o l'Obiettivo implicano limitate responsabilità civili e/o penali in caso di malfunzionamenti, pur trattando dati rilevanti economicamente e/o informazioni

riservate. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni e/o una certa perdita di immagine;

- **Classe C:** l'applicazione o l'Obiettivo implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

L'applicazione oggetto della presente fornitura è collocata nella **classe di rischio B**.



## **5.6 CESSAZIONE DELLA FORNITURA**

### *5.6.1 Manutenzione su chiamata*

Nel corso dei 6 mesi di vigenza contrattuale successivi al termine della fornitura, il Fornitore dovrà, su richiesta Consip, fornire un supporto su chiamata, fino ad un massimo di 50 giorni persona, per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti o per ulteriori approfondimenti sul software rilasciato.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale supporto dovranno essere concordate con Consip, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. Consip garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia di Consip stessa che di terzi da essa designati. L'attività sarà remunerata, a consumo, all'atto dell'avvenuta prestazione.

### *5.6.2 Trasferimento di know-how*

Nel corso dell'esecuzione del contratto, in maggior misura negli ultimi 3 mesi di esecuzione delle attività contrattuali - e fermo restando il successivo periodo di 6 mesi relativi alle sole attività di manutenzione su chiamata - il Fornitore dovrà, su richiesta Consip, trasferire a personale Consip, o a terzi da essa designati il know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile, secondo un programma formativo che preveda ad esempio docenze, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc. su funzioni, disegno, codice e documentazione del sistema per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti.

Nell'ambito di tale programma il Fornitore dovrà, se richiesto, ospitare il personale del nuovo Fornitore in affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione condotta dal fornitore uscente, senza peraltro che questi abbia la possibilità di eseguire direttamente le attività (training on the job).

Le modalità di erogazione e la relativa pianificazione del trasferimento di know-how dovranno essere concordate con Consip, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. A parte l'ospitalità in affiancamento, le altre attività concordate e pianificate saranno remunerate, a consumo, all'atto dell'avvenuta prestazione (prodotto/servizio).

## **5.7 GARANZIA**

Deve essere garantita, come parte integrante dei servizi di sviluppo, manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa, l'attività di manutenzione correttiva (così come descritta al paragrafo 4.2.1.2).



## **6 DIREZIONE LAVORI**

### **6.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI**

#### *6.1.1 Piani della Qualità*

Consip si riserva 20 giorni lavorativi dalla consegna per l'approvazione del Piano della Qualità Generale. Non è prevista approvazione per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori presenti in capitolato, eventualmente migliorati dall'offerta, a giudizio di Consip.

Esso dovrà essere concordato con i responsabili Consip, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. Il termine per la riconsegna del Piano modificato è di 10 giorni lavorativi, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

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

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

#### *6.1.2 Piani di Lavoro*

Per le attività svolte in modalità progettuale, il Piano di Lavoro è considerato un prodotto di fase ed è quindi soggetto alle stesse regole.

Consip si riserva 10 giorni lavorativi dalla consegna per l'approvazione del Piano di Lavoro generale. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

La non approvazione sarà formalizzata attraverso una lettera di rilievo.

Il termine per la riconsegna del Piano modificato è di 5 giorni lavorativi, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

#### *6.1.3 Rapporto Livelli di Servizio*

Consip si riserva 20 giorni lavorativi dalla consegna per l'approvazione del Rapporto Livelli di Servizio. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

Esso dovrà essere concordato con i responsabili Consip, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. Il termine per la riconsegna del Rapporto modificato è di 5 giorni lavorativi, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

#### 6.1.4 Prodotti di fase

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

La presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica interromperà il termine per l'approvazione, che decorrerà ex novo dalla consegna di una versione rivista, da parte del Fornitore, dei prodotti di fase.

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

## 6.2 MONITORAGGIO

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

Il Fornitore si impegna a fornire a Consip tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio servizio, nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati (es. il portale per il governo della fornitura).

La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla Consip, o da soggetto da essa incaricato. Il Fornitore si impegna a inviare alla Consip la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica. Inoltre il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche ispettive effettuate dalla Consip tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme UNI EN ISO 19011:2003.

Consip si riserva la facoltà di effettuare controlli anche sullo stato di avanzamento delle attività presso la sede del Fornitore.

## 7 COLLAUDI

### 7.1 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI TEST

All'interno di ogni fase, ed in particolare nell'ambito della "Realizzazione", devono essere svolte dal Fornitore, se possibile tramite strumenti automatici, anche tutte le attività di verifica e

validazione (test di modulo, di funzione, di integrazione o di sistema, di prestazione, di sicurezza, di compatibilità, di usabilità, di stress o di carico del sistema, ecc.), previste dal Piano di Test.

A fronte dell'effettivo utilizzo di strumenti automatici di test, il Fornitore dovrà consegnare anche i report prodotti. Tali report dovranno essere consultabili e verificabili da parte di Consip anche senza l'utilizzo dello strumento specifico.

#### *7.1.1 Automazione Test funzionali*

Un test di funzione o di applicazione si compone di una sequenza di test elementari (casi di test, ad ognuno dei quali tipicamente corrisponde una segnalazione di ok, di warning o di errore) che si possono distinguere in:

- casi di test informatici (es. controllo di validità di un valore in un campo);
- casi di test applicativi (es. controllo di quadratura dopo un'elaborazione di altri dati in input o presenti sulla base dati).

I test di funzione devono essere prodotti in modo da assicurare la seguente copertura:

- almeno 1 test per ogni funzione;
- almeno 1 caso di test per ogni segnalazione intrafunzionale (di ok, di warning o di errore);
- i casi di test sono di natura informatica e/o applicativa.

I test di applicazione devono essere prodotti in modo da assicurare la seguente copertura:

- almeno 1 test per ogni applicazione;
- almeno 1 caso di test per ogni segnalazione interfunzionale (di ok, di warning o di errore);
- i casi di test devono essere tipicamente di natura applicativa.

I casi di test riusati sono conteggiati tante volte per quante volte sono usati. I livelli di copertura sui casi di test si intendono come valore medio dell'Obiettivo.

#### *7.1.2 Codice di test e collaudo*

A richiesta Consip, il codice di test e collaudo (casi di test, script, set up dati di prova ecc.) relativo agli Obiettivi di sviluppo, dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e riusato nell'ambito delle attività di manutenzione e di certificazione.

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

Il codice di test e collaudo deve essere realizzato in forma autoconsistente. Il test perciò sarà composto di una prima parte di cleaning o set up della porzione di base dati che sarà utilizzata e di

una seconda parte composta dall'insieme dei casi di test di cui il test si compone. La parte set up potrà essere realizzata in forma autonoma e comune per essere usata da più di un test.

### *7.1.3 Test prestazionale*

Per test prestazionale del sistema si intendono due forme distinte di test finalizzate a certificare il corretto funzionamento del sistema stesso in differenti condizioni.

Il "Load Testing" permette di valutare le prestazioni del sistema nelle "normali" condizioni operative, in funzione di obiettivi prestazionali previsti. Il load test consiste quindi nella generazione di un carico crescente (in modo regolare) di transazioni sul sistema fino al raggiungimento di un obiettivo previsto (transazioni per minuto, tempi di risposta, numero di utenti contemporanei connessi al sistema).

Lo "Stress Testing" permette di valutare come si comporta il sistema in condizioni di massimo carico, ovvero serve per individuare "colli di bottiglia" nell'architettura del sistema e per individuare il punto di rottura delle singole componenti.

### *7.1.4 Test di non regressione*

Nell'ambito di ogni attività di manutenzione correttiva, di manutenzione evolutiva e di manutenzione adeguativa svolta sul sistema, il test delle componenti rilasciate deve prevedere l'esecuzione del test di non regressione sul sistema stesso.

Per test di non regressione si intende la verifica che l'inserimento di nuove componenti o componenti modificate non comporti il manifestarsi di errori su altre componenti del sistema.

### *7.1.5 Precolloido sul prototipo*

Nel caso di processi particolarmente critici e ad alta diffusione potrà essere richiesto di effettuare una attività di precolloido utilizzando la versione prototipale del prodotto.

Dovranno cioè essere messe a disposizione ad un numero limitato di utenti pilota le funzionalità previste nel prototipo in modo tale che gli utenti possano individuare anticipatamente le eventuali modifiche da apportare alle funzioni stesse.

## 8 TERMINOLOGIA

Termine	Definizione
Accettazione	Validazione dei prodotti finali di fornitura, previo collaudo (l'accettazione è l'ultima approvazione del ciclo di sviluppo)
Anno Persona	(AP) Unità di misura dell'impegno nella prestazione di servizi professionali. 1 AP equivale a 210 GP.
Approvazione	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
Attivazione	Comunicazione di nuove esigenze, quindi della partenza di un nuovo obiettivo
Attività	Quota parte di un servizio contrattuale, omogenea per tipologia, alla quale si applica una ben definita modalità di esecuzione
Autorizzazione	Assenso a procedere con le attività sul singolo obiettivo, secondo la stima e la pianificazione proposte dal fornitore
Baseline	Misura del volume in punti funzione del parco applicativo
Classe di rischio	Vedi paragrafo 5.5.3
Ciclo di sviluppo	Modalità di esecuzione delle attività progettuali, si articola in fasi delimitate da milestone
Consegna	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali
Definizione	Prima fase del ciclo di sviluppo completo
Difetto	Errore presente nel parco applicativo, latente finché non rilevato, la cui rimozione è a carico della manutenzione correttiva
Effort progettuale	Impegno complessivo per realizzare un obiettivo (misurato in GP)
Fase	Frazione del ciclo di sviluppo, delimitata da milestone
Figura professionale	Classificazione contrattuale delle risorse impiegate dal fornitore, a cui corrisponde un certo profilo di capacità professionali ed un tariffa
Funzione	Livello elementare della scomposizione funzionale dell'area e perciò dell'applicazione
Giorno Persona	(GP) Unità di misura dell'impegno nella prestazione di servizi professionali, equivalente ad 8 ore lavorate.
Istanziamento	Attività necessarie alla messa in esercizio di un processo o di componenti dello stesso.
Malfunzionamento	Vedi paragrafo 4.2.1.2
Manutenzione adeguativa	Vedi paragrafo 4.2.1.1
Manutenzione correttiva	Vedi paragrafo 4.2.1.2
Manutenzione evolutiva	Sviluppo di nuove funzioni o modifica di funzioni esistenti, per un'area già in esercizio
Milestone	Evento separatore di due fasi contigue di un ciclo di sviluppo
Modalità di esecuzione	Complesso di regole e clausole che regolano la prestazione dei servizi e delle attività oggetto della fornitura



*Capitolato relativo alla Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti*

<b>Termine</b>	<b>Definizione</b>
Obiettivo	Per il fornitore equivale a “progetto”, per quanto riguarda i servizi con modalità progettuale a lui affidati. Il termine “progetto”, nell’accezione Consip, indica invece tutto il complesso di attività tese a portare un risultato all’Amministrazione, insieme che di norma integra uno o più obiettivi di sviluppo affidati al fornitore
Parco applicativo	Insieme del codice sorgente, definizione dei dati, procedure, documentazione e materiale di test del sistema in esercizio
Prodotti / Servizio	Vedi paragrafo 4.3.1.2
Servizi di gestione	Vedi paragrafo 4.3
Sviluppo	Vedi paragrafo 4.1
Tariffa giornaliera	Costo contrattuale in euro per un giorno persona di una data figura professionale
Tariffa oraria	Costo contrattuale in euro pari ad un ottavo (1/8) della tariffa giornaliera.



*Capitolato relativo alla Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti*

## 9 ACRONIMI

Di seguito viene riportato l'elenco delle sigle di uso più frequente nel presente documento:

<b>Sigla</b>	<b>Descrizione sigla</b>
AP	Anno Persona
CDC	Corte dei conti
FP	Function Point (o Punto Funzione)
GP	Giorno Persona
MEF	Ministero dell'Economia e delle Finanze
MAC	Manutenzione Correttiva
MEV	Manutenzione Evolutiva
SIAP	Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale

=====FINE DOCUMENTO=====