

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Capitolato relativo all'affidamento di servizi di sviluppo,
manutenzione e gestione applicativa dei Sistemi informativi del
Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della
Ragioneria Generale dello Stato, Dipartimento dell'Amministrazione
Generale, del Personale e dei Servizi, dell'ex III Dipartimento, della
Corte dei conti e di Consip



INDICE

PREMESSA	5
1. IL CONTESTO	7
1.1 Descrizione delle Caratteristiche Applicative	7
1.2 Compatibilità	7
2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	8
3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	9
3.1 Sviluppo e Mev di Software ad hoc	9
3.1.1 Requisiti specifici per siti WEB	10
3.1.2 Dimensioni del Servizio Sviluppo e Mev di Software Ad Hoc	11
3.1.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro	12
3.2 Gestione siti WEB	13
3.2.1.1 Content Management	13
3.2.1.2 Publishing	14
3.2.1.3 Monitoraggio e Tuning	14
3.2.2 Requisiti	15
3.2.3 Dimensioni del servizio di gestione siti WEB	15
3.2.4 Composizione dei Gruppi di Lavoro	15
3.3 Gestione applicativa	15
3.3.1 Descrizione e Requisiti del servizio di Gestione applicativa	15
3.3.2 Dimensione del Servizio di Gestione applicativa	18
3.3.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro	19
3.4 Manutenzione Adeguativa e Correttiva	20
3.4.1 Descrizione e requisiti del servizio di Manutenzione adeguativa e correttiva ..	20
3.4.2 Dimensioni del Servizio di Manutenzione adeguativa e correttiva	21
3.4.2.1 Manutenzione Adeguativa	21
3.4.2.2 Manutenzione Correttiva	22
3.4.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro	22
3.5 Supporto Specialistico	23
3.5.1 Descrizione e Requisiti del servizio di Supporto Specialistico	23
3.5.2 Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico	24
3.5.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro	24
3.6 Assistenza in remoto (Lotto 1)	25
3.6.1 Descrizione e Requisiti del servizio di assistenza in remoto	25
3.6.2 Dimensioni del servizio di assistenza in remoto	26
3.7 Parametrizzazione di pacchetti (Lotto 1)	26
3.7.1 Dimensione del servizio di parametrizzazione di pacchetti	27
3.8 Referenti	27
3.9 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura	28
3.9.1 Requisiti per il Test	28
3.9.2 Strumento di Knowledge Base Management System	30



3.9.3	Reporting sull'andamento degli indicatori della fornitura	30
3.9.4	Servizio di video conferenza e "desktop sharing"	31
3.9.5	Gestione del rischio	31
3.9.6	Qualità del software	32
4.	MODALITÀ DI ESECUZIONE	32
4.1	Premessa	32
4.2	Modalità di Esecuzione dei Servizi e delle Attività	32
4.3	Modalità Progettuale	34
4.4	Modalità Continuativa a consumo	37
4.4.1	Orario di Servizio, Reperibilità, Disponibilità	38
4.4.2	Modalità Continuativa a canone	40
4.4.2.1	Manutenzione correttiva.....	40
4.4.2.2	Assistenza in remoto	41
4.4.2.3	Orario di Servizio	42
4.4.3	Ambienti di Sviluppo e Luogo di Lavoro	43
4.5	Gestione della Fornitura	44
4.5.1	Gestione degli Obiettivi	44
4.5.1.1	Stima e Attivazione Obiettivi	44
4.5.1.2	Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi.....	45
4.5.1.3	Cancellazione Obiettivi	46
4.5.1.4	Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera	47
4.5.2	Rilievi	48
4.5.3	Pianificazione e Consuntivazione	48
4.5.3.1	Piano di Lavoro.....	48
4.5.3.2	Stato Avanzamento Lavori.....	49
4.5.3.3	Consuntivazione.....	49
4.5.4	Addestramento a Inizio Fornitura	49
4.5.5	Comunicazione Formale	50
4.6	Gestione della Configurazione.....	50
4.7	Prodotti della Fornitura.....	50
4.7.1	Modalità di Consegna dei Prodotti	53
4.7.1.1	Oggetti Software	53
4.7.1.2	Documentazione	54
4.7.1.3	Assenza di Virus	54
4.7.2	Vincoli Temporali sulle Consegne	54
4.7.2.1	Piani della Qualità	54
4.7.2.2	Piani di Lavoro	55
4.7.2.3	Prodotti di Fase	55
4.7.2.4	Inventario Funzionale Applicativo.....	56
4.7.2.5	Customer Satisfaction.....	56
4.7.2.6	Rapporto indicatori di qualità di fornitura e di obiettivo	56



4.7.2.7	Utilizzo Portale DePF Consip (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase)	56
4.7.2.8	Modalità di Aggiornamento	57
4.8	Assicurazione Qualità	57
4.8.1	Classe di Rischio	58
4.8.2	Trasferimento di Know How	58
4.9	Garanzia	59
5.	DIREZIONE LAVORI	60
5.1	Modalità di Approvazione dei Prodotti	60
5.1.1	Piani della Qualità	60
5.1.2	Piani di Lavoro	60
5.1.3	Prodotti di Fase	60
5.2	Valutazione risorse	61
5.3	Indici di prestazione	61
5.4	Monitoraggio	61
5.4.1	Processo di controllo	62
6.	COLLAUDI	62
6.1	Test Automatici e Certificazione delle performance	63
7.	INDICATORI DI QUALITÀ	65
7.1	Revisione degli indicatori di qualità	66
7.2	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità	66



PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire gli obiettivi relativi alla fornitura dei servizi in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati allo sviluppo, mantenimento ed assistenza di applicazioni gestionali e web dei Sistemi Informativi del Ministero dell'Economia e delle Finanze, prevalentemente sui sistemi della Ragioneria Generale dello Stato (RGS), del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi (DAG), del Dipartimento per lo sviluppo e la coesione economica del Mise (MISE-DPS) e del Dipartimento per il coordinamento e la programmazione economica della Presidenza del Consiglio dei Ministri (PCM-DIPE) in quanto strutture dell'ex III Dipartimento del Mef, nonché su aree funzionali del sistema informativo per il programma di razionalizzazione della spesa (esclusa la parte conoscitiva), per il sistema informativo interno di Consip e sul Sito Internet e Intranet della Corte dei Conti.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

La fornitura è articolata in due lotti.

La suddivisione della fornitura in due lotti:

- **Lotto 1:** dedicato alle iniziative legate ai sistemi gestionali, realizzazione e manutenzione dei siti web e applicazioni web oriented sui Sistemi Informativi del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi, delle strutture dell'ex III Dipartimento (MISE-DPS e PCM-DIPE) nonché su aree funzionali del sistema informativo per il programma di razionalizzazione della spesa e per il sistema informativo interno di Consip;
- **Lotto 2:** dedicato alle iniziative di tipo Workgroup (sviluppo/gestione siti web) del II Dipartimento (RGS) e della Corte dei conti ed ai servizi di assistenza agli utenti e supporto alla diffusione dei sistemi di contabilità della RGS destinati alle PA;

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

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 il Ministero dell'Economia e delle Finanze - Ragioneria Generale dello Stato, il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi - la Corte dei Conti e le strutture dell'ex III Dipartimento (MISE-DPS e PCM-DIPE).

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 sarà 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.

L'oggetto della fornitura è riportato nel capitolo 2, con lo scopo di definire a grandi linee i servizi richiesti. Nel capitolo 3 è fornita una descrizione dei servizi richiesti, nonché i



parametri quantitativi. Le modalità di esecuzione dei servizi e delle attività nonché gli aspetti qualitativi della fornitura sono descritti nel capitolo 4. Nei capitoli 5 e 6 sono descritti la direzione lavori, le modalità e gli strumenti per l'effettuazione dei collaudi. Gli indicatori di qualità richiesti sono descritti nel capitolo 7.

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

- Appendice 1: Descrizione delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche e dei principali obiettivi di sviluppo e manutenzione evolutiva
- Appendice 2: Strumenti di supporto alla gestione della fornitura
- Appendice 3: Descrizione dei profili professionali
- Appendice 4: Cicli di vita e contenuti dei prodotti
- Appendice 5: Indicatori di qualità della fornitura
- Appendice 6: Standard Consip



1. IL CONTESTO

1.1 Descrizione delle Caratteristiche Applicative

La descrizione delle aree e delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche e degli obiettivi di sviluppo e manutenzione evolutiva si trova nell'Appendice 1 e riporta le seguenti informazioni:

- la descrizione generale delle aree applicative;
- la descrizione delle diverse applicazioni in cui si articola l'area in oggetto, con la classe di rischio ed il numero di utenti. Si precisa che tale numero è da considerarsi orientativo e non è sommabile, in quanto le diverse applicazioni possono avere come utenti sottoinsiemi, diversamente composti, del totale degli utenti dell'area;
- le piattaforme software utilizzate dalle aree e/o applicazioni;
- una descrizione degli ipotetici obiettivi di sviluppo dell'area, o delle singole applicazioni, che comunque potranno essere variati in corso di esecuzione del contratto a seconda delle esigenze dell'Amministrazione e/o di Consip;
- le descrizioni dell'architettura e della configurazione degli ambienti di sviluppo, collaudo ed esercizio, delle infrastrutture e dei prodotti software che caratterizzano le singole aree applicative.

Si rappresenta che i prodotti software potranno subire variazioni di release/livello nel corso della fornitura.

E' obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti Consip, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti del Fornitore e quelli target di Consip.

1.2 Compatibilità

Il software realizzato dovrà essere compatibile con il release/livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato.

Ciò comporta la verifica, in fase di Definizione dell'Obiettivo, degli effettivi release e dell'eventuale piano di evoluzione degli ambienti. Le applicazioni sviluppate nell'ambito della Ragioneria Generale dello Stato devono essere certificabili sulla Postazione Multifunzionale, ossia un personal computer su piattaforma Windows la cui configurazione è controllata centralmente (Active Directory).

La certificazione avverrà a conclusione del collaudo, e a tale scopo Consip metterà a disposizione il Laboratorio di certificazione RGS e DAG per la verifica della compatibilità. Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di Lavoro dell'obiettivo.



2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

Oggetto

Sono oggetto della fornitura i seguenti servizi:

Lotto 1:

- A) Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc
- B) Gestione siti WEB
- C) Gestione applicativa
- D) Manutenzione Adeguativa e Correttiva
- E) Supporto Specialistico
- F) Assistenza in remoto
- G) Parametrizzazione di pacchetti software

su aree funzionali prevalentemente: del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi (DAG), del Dipartimento per lo sviluppo e la coesione economica del MISE (MISE-DPS) e del Dipartimento per il coordinamento e la programmazione economica della Presidenza del Consiglio dei Ministri (PCM-DIPE) in quanto strutture dell'ex III Dipartimento del Mef nonché del sistema informativo per la razionalizzazione della spesa (esclusa la parte conoscitiva) e del sistema informativo interno di Consip.

Lotto 2:

- A) Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc
- B) Gestione siti WEB
- C) Gestione applicativa
- D) Manutenzione Adeguativa e Correttiva
- E) Supporto Specialistico

su aree funzionali prevalentemente della Ragioneria Generale dello Stato (RGS) e della Corte dei conti.

Durata

La durata delle attività relative alla fornitura, per entrambi i lotti, è di 42 mesi di cui:

- 30 mesi, dalla data di inizio attività (o data di inizio fornitura), per tutte le attività oggetto del presente capitolato;
- ulteriori 12 mesi, ai soli fini di garanzia.



3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

3.1 Sviluppo e Mev di Software ad hoc

Il servizio di "Sviluppo e Mev di software ad hoc" si riferisce alla realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente.

Nella fattispecie, i sottocasi inclusi in questo servizio sono:

- Sviluppo di software ad hoc, che comprende:
 - gli sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi che risolvono esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate;
 - rifacimento di sistemi informativi o applicazioni, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste, previa la valutazione che non sia conveniente attuare una manutenzione evolutiva al software esistente (vedi punto immediatamente successivo);
- manutenzione evolutiva di software ad hoc, che comprende gli interventi volti ad arricchire il prodotto (di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.), o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità del prodotto. Tale manutenzione implica la scrittura di funzioni aggiuntive d'integrazione a sistemi informativi o applicazioni esistenti ,o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze. In pratica, si tratta di implementazioni di uno specifico sistema informatico, sovente aggregabili fra loro, che comunque danno luogo a una nuova release/baseline del prodotto iniziale.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva rilasciano 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/funzioni obsolete eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo **Errore**. L'origine riferimento non è stata trovata..

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono suddivisi in Obiettivi, la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di obiettivo, come descritto al capitolo 4.

L'elenco degli Obiettivi individuati 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.

Con riferimento alle forniture **WEB**, lo sviluppo riguarda la possibilità di creare diverse tipologie di siti/portali, ad esempio:

- siti internet istituzionali: canale di comunicazione sia per veicolare l'immagine dell'Amministrazione, sia per fornire informazioni al pubblico; la correttezza, la



tempestività e la tracciabilità delle informazioni pubblicate sul sito sono i requisiti fondamentali;

- siti temporanei per iniziative e/o esigenze specifiche; la velocità ed il costo di creazione del sito sono i principali requisiti;
- siti transazionali: consentono al pubblico di effettuare operazioni via Internet in modalità "self service", evitando spostamenti e file agli sportelli; i requisiti principali sono la facilità d'uso e l'affidabilità del servizio;
- siti Intranet: facilitano il rapido accesso alle informazioni, la collaborazione e la condivisione di conoscenze da parte del personale interno.

3.1.1 Requisiti specifici per siti WEB

Oltre a tutte le indicazioni contenute nelle "Linee guida sull'accessibilità e l'usabilità dei siti Web", presenti negli standard Consip, si evidenziano i seguenti requisiti specifici e imprescindibili, che devono caratterizzare il servizio di Sviluppo e Mev di Software ad hoc ed i prodotti realizzati (esempio: pagine HTML, ecc.):

- accessibilità da parte dei soggetti disabili: la legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", prevede che le Pubbliche Amministrazioni non possono stipulare, a pena di nullità, contratti per la realizzazione e la modifica di siti Internet quando non è previsto che essi siano conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005;
- realizzazione di prodotti e servizi web accessibili, rispettando i seguenti standard:
 - Raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1, HTML 4.01 strict o XHTML (eXtended Hypertext Markup Language) 1.0 strict o XHTML 1.1, e CSS 2.0 e xForms (eXtended Forms);
 - Compatibilità con i seguenti browser: Internet Explorer 6.x o superiori, Netscape 6.0/7.0 o superiori, e almeno uno tra Mozilla 1.6 o superiori e Firefox 2.0 o superiori (*obbligatori*); Opera 6.0/7.0 o superiori (*raccomandati*);
 - Standard per l'accesso sicuro a pagine web: SSL 2.0 (*obbligatorio*) e SSL 3.0 (*opzionale*).
- compatibilità con i seguenti standard di gestione dei contenuti :
 - JSR 168 (specifica dei "portlet");
 - JSR 170 (API standard per accedere ai servizi di un sistema di Gestione Contenuti Web);
 - WSRP 1.0 (Web Services for Remote Portlet);
- compatibilità con i seguenti standard relativi ai formati di descrizione dei contenuti:
 - XML (Extensible Markup Language, vedi <http://www.w3.org/XML/>), RDF (Resource Description Framework, vedi <http://www.w3.org/RDF/>) e RSS (Really Simple Syndication);
 - PRISM (Publishing Requirements for Industry Standard Metadata, vedi <http://www.prismstandard.org/>);



- Dublin Core Metadata Initiative (basato su ISO/IEC 11179, vedi <http://dublincore.org/>);
- XMP (Extensible Metadata Platform, creato da Adobe).
- compatibilità con i seguenti standard internazionali:
 - ISO 9241-11, ISO 9126-4: effectiveness, efficiency, (safety), satisfaction;
 - ISO 20282-2 : Usability of every day products.
 - ISO 13407: Processi di progettazione centrata sulla persona per sistemi interattivi
 - ISO 9126: Tecnologia dell'informazione, valutazione del prodotto software - Caratteristiche di qualità e linee guida per il loro uso
 - OWASP Building Guide con riferimento all'ultima versione disponibile

Inoltre, tutte le componenti applicative che prevedono un'interazione con i Sistemi Informativi di altre Amministrazioni dovranno essere realizzate rispettando gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività per la cooperazione applicativa (SPC), e con caratteristiche che possano agevolare il riutilizzo anche da parte di altre amministrazioni pubbliche.

3.1.2 Dimensioni del Servizio Sviluppo e Mev di Software Ad Hoc

Il servizio di Sviluppo e Mev di software ad hoc è dimensionato in un massimale di Punti Funzione ed in un massimale di GGPP. Le stime si riferiscono alla somma delle dimensioni in punti funzione o GGPP dei singoli Obiettivi previsti sull'intera fornitura.

Il massimale stimato per il servizio da svolgere durante l'intera fornitura è:

- relativamente agli obiettivi misurati in Punti Funzione sia gestionali sia siti web: 35.000 Punti Funzione per il lotto 1 e di 10.833 Punti Funzione per il lotto 2.
- relativamente agli obiettivi misurati in Giorni Persona a corpo: 17.098 GGPP per il lotto 1 e di 3.025 GGPP per il lotto 2.

Le dimensioni sopra esposte comprendono:

- quota parte (prevalente) corrisponde agli Obiettivi elencati in Appendice 1, stimati su base esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data;
- quota parte (residua) costituisce una disponibilità da gestire in sede di revisione della pianificazione iniziale, come regolato da contratto, in caso di altre esigenze emergenti nel tempo.

La suddivisione del massimale di Punti funzione per classi di progetto viene riportata nella tabella seguente:



Lotto	Classe Progetto	Totale Punti Funzione
Lotto 1	Gestionale	32.333
	Siti WEB	2.667
Totale Lotto 1		35.000
Lotto 2	Gestionale	5.833
	Siti WEB	5.000
Totale Lotto 2		10.833

La ripartizione dei massimali sia per classe di progetto sia per modalità di misurazione non è vincolante; è stimata al meglio delle conoscenze attuali, pertanto sarà possibile una diversa ripartizione dei massimali nel corso della durata del contratto, sempre nel rispetto del massimale globale del servizio.

3.1.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per la componente del servizio di sviluppo e mev misurato in Punti Funzione si riporta il mix medio da utilizzarsi calcolato sulla base dell'esperienza pregressa e degli obiettivi previsti.

Eventuali scostamenti rispetto a tale mix dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal CP Consip.

Classe Progetto Gestionale	% Utilizzo
Figura Professionale	
Capo progetto	7
Analista Funzionale	44
Analista Programmatore	31
Programmatore	8
Specialista di prodotto/tecnologia	10

Classe Progetto Siti Web	% Utilizzo
Figura Professionale	
Capo progetto	7
Analista Funzionale	54
Analista Programmatore	24
Specialista di prodotto/tecnologia	15



Per gli obiettivi misurati in GGPP il mix medio di riferimento, determinato sulla base delle esperienze pregresse, è il seguente:

Sviluppo e Manutenzione Evolutiva in GGPP		
Figura Professionale	% Utilizzo	
	Lotto 1	Lotto 2
Capo Progetto	2,8 %	7 %
Analista Funzionale	51,5 %	45 %
Analista Programmatore	32 %	25 %
Specialista di Prodotto/Tecnologia	13,7 %	10 %-
Programmatore	-	13 %-

3.2 Gestione siti WEB

Per gestione di siti WEB si intende:

- Content Management;
- Publishing;
- Monitoraggio e Tuning.

Le risorse professionali del Fornitore operano all'interno di gruppi di lavoro misti Consip - Fornitore, guidati da una persona Consip responsabile del servizio nei confronti dell'Amministrazione.

La gestione dei siti Web può modificare 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 contenuti obsoleti eventualmente sostituiti da nuovi oggetti pubblicati.

Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo **Errore**. L'origine riferimento non è stata trovata. su richiesta di Consip.

Segue una descrizione delle principali attività per ogni sottogruppo indicato. Tale elenco non è esaustivo e dunque potrà subire variazioni nel corso della fornitura.

3.2.1.1 CONTENT MANAGEMENT

Il servizio comprende i processi di creazione, classificazione e archiviazione dei contenuti di un sito web, mediante una stazione editoriale e uno strumento di workflow per supportare i flussi di aggiornamento e approvazione dei contenuti.

E' richiesto al Fornitore di effettuare le seguenti componenti del servizio:

- Gestione del repository dei contenuti: gestione del ciclo di vita e delle versioni dei contenuti, gestione dei metadati, gestione della granularità e delle strutture di componenti elementari di contenuto, gestione della configurazione, gestione dei link, gestione degli accessi, supporto per contenuti multimediali (p.e.: testi; linguaggi HTML, XML, VoiceXML, SGML; immagini; Macromedia flash, audio download e streaming, video download e streaming, applet, contenuti con gestione dei diritti);



- Gestione della presentazione: template, fogli di stile, architettura informativa, navigazione, ecc.;
- Supporto alla migrazione di contenuti da siti e/o archivi già esistenti;
- Stazione editoriale per la creazione e modifica dei contenuti;
- Stazione editoriale per la gestione della struttura delle pagine e del sito;
- Supporto alla creazione e gestione di workflow editoriali per l'approvazione e modifica dei contenuti;
- Supporto alla creazione e alla gestione della tassonomia di contenuti;
- Supporto XML per la generazione/modifica/archiviazione dei contenuti;
- Supporto multicanale (PC, palmare, telefoni cellulari, SMS, WAP, XHTML, carta/PDF, ecc.), strumenti per trasformazione/adattamento dei contenuti, server di staging, versioning del sito e dei contenuti, possibilità di rollback delle modifiche;
- Servizi di collaborazione: forum, bulletin board;
- Indicizzazione e ricerca dei contenuti testuali.

3.2.1.2 PUBLISHING

Il servizio comprende i processi di pubblicazione dinamica dei contenuti su Internet e/o sulla Intranet, mediante l'estrazione dei contenuti dall'archivio e la produzione anche manuale in linea di pagine web applicando template, fogli di stile e interfacce di navigazione (in modo da garantire la separazione fra contenuti e presentazione). Inoltre, la pubblicazione può utilizzare un motore di regole per filtrare e personalizzare le pagine in base ai profili utente e/o in base al canale di fruizione (personal computer, palmare, telefonino, carta, ecc.).

E' richiesto al Fornitore di effettuare le seguenti componenti del servizio:

- Pubblicazione dei contenuti: pubblicazione e rimozione a tempo dei contenuti, aggiornamenti automatici, supporto multicanale (PC, palmare, telefoni cellulari, SMS, WAP, XHTML, carta/PDF, ecc.), strumenti per trasformazione/adattamento dei contenuti, server di staging, versioning del sito e dei contenuti, possibilità di rollback delle modifiche;
- Servizi di collaborazione: forum, bulletin board;
- Indicizzazione e ricerca dei contenuti testuali e/o multimediali.

3.2.1.3 MONITORAGGIO E TUNING

Il servizio comprende i processi di aggiornamento e fine-tuning del sito, mediante strumenti di analisi dell'uso del sito da parte dei suoi utenti, ovvero analisi dei contenuti, degli accessi e del traffico.

E' richiesto al Fornitore di effettuare le seguenti componenti del servizio:

- profiling e personalizzazione, gestione del processo di registrazione e del database utenti registrati, gestione profili e gruppi di utenti;
- gestione delle pagine del sito o portale: servizi nativi di "portal builder" e/o supporto all'integrazione con altri portali; compatibilità con le portlet standard Java (JSR 168); supporto per JSR 170 (API Java 2 Standard per l'accesso a "content repositories");
- servizi e strumenti di verifica della qualità dei contenuti;



- gestione di siti multipli e/o distribuiti (home page multiple con accesso a contenuti condivisi e/o contenuti su più siti distribuiti);
- supporto multilingua ed eventualmente servizi di traduzione;
- Analisi e reporting: analisi dei log e generazioni di report sul traffico e sull'uso del sito da parte degli utenti;
- storicizzazione ai fini di revisione e controllo (p.e., controversie legali, ecc.);
- sicurezza: controllo di accesso, gestione autorizzazioni, resistenza ad attacchi esterni, certificazione dell'integrità di contenuti da fornitori esterni.

3.2.2 Requisiti

I requisiti previsti sono i medesimi descritti al paragrafo 3.1.1.

3.2.3 Dimensioni del servizio di gestione siti WEB

I servizi di gestione siti WEB sono dimensionati in un massimale di Giorni Persona, stimato in base alle necessità previste per le singole applicazioni.

Il servizio è stimato in un massimale di 4.338 Giorni Persona per il **Lotto 1**, e 11.475 Giorni Persona per il **Lotto 2**.

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata. Al mutare delle esigenze, il dimensionamento potrà essere rivisto ed aggiornato, comunque nel limite del massimale del corrispettivo totale come previsto dal contratto.

3.2.4 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per il servizio di gestione siti web, facendo la media di tutte le attività richieste sui siti, il Fornitore dovrà impiegare il mix di figure professionali, determinato sulla base delle esperienze pregresse, riportato nella tabella seguente:

Figura Professionale	% Utilizzo L1	% Utilizzo L2
Analista Funzionale	42,4%	50%
Analista Programmatore	39,8%	11%
Specialista prodotto/tecnologia	2,3%	0%
Operatore di publishing	15,5%	39%

Eventuali scostamenti rispetto a tale mix dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal CP Consip.

3.3 Gestione applicativa

3.3.1 Descrizione e Requisiti del servizio di Gestione applicativa

I servizi di gestione applicativa sono svolti da risorse professionali del Fornitore e sono orientati all'esercizio delle applicazioni ed all'assistenza degli utenti. Nei confronti dell'Amministrazione è il referente Consip responsabile del servizio nel suo complesso. Le risorse del Fornitore preposte al servizio di Gestione Applicativa dovranno avere e mantenere



un'ottima preparazione sulle applicazioni dell'area, sia funzionale sia tecnica, e lavorare in sinergia con i restanti team sugli altri servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso. Particolare attenzione dovrà essere posta al colloquio con l'utenza, che si attende una risposta tempestiva.

Si richiede l'individuazione, tra le figure di analisti funzionali del gruppo di lavoro, di un coordinatore delle attività di gestione applicativa, a tempo pieno e per tutta la durata del contratto per le seguenti aree applicative:

Lotto 1

- controllo di gestione;
- valutazione dipendenti e dirigenti;
- informatica interna Consip;
- supporto all'operatività degli uffici.

Lotto 2

- Workgroup RGS;
- supporto alla diffusione dei sistemi di contabilità della RGS destinati alle PA centrali;
- Workgroup Cdc.

Il coordinatore costituirà l'interfaccia di riferimento verso il referente Consip, al fine di ottimizzare il servizio; in particolare dovrà:

- garantire, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva dei malfunzionamenti aperti;
- riferire proattivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team di gestione applicativa e di manutenzione correttiva. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- essere sempre allineato con il responsabile unico delle attività contrattuale al fine di garantire il tempestivo aggiornamento del piano di gestione applicativa;
- stabilire un costante colloquio con il responsabile Consip al fine di prevedere i periodi di picco o di particolare criticità e di richiedere al responsabile unico delle attività contrattuali i Piani di potenziamento delle risorse in Gestione applicativa;
- garantire l'attuazione del Piano di Gestione Applicativa per l'area di propria competenza.

Per il servizio di gestione applicativa si intendono, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività elencate:

Gestione delle funzionalità in esercizio:

- servizio di help desk;
- risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente;



- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di Manutenzione Correttiva e verifica dell'esito dell'intervento effettuato;
- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- ripristino base dati;
- modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione di area che descrive le modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di gestione applicativa (ad esempio manutenzione preventiva, ecc) in collaborazione con i gruppi di sviluppo;
- gestione della configurazione.

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;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- gestione della nuova configurazione.

Assistenza tecnico/funzionale agli utenti durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni:

- affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle nuove funzionalità.

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

- preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal piano di qualità, generale o di obiettivo, al fine di facilitare l'addestramento dell'utente finale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.);
- predisposizione dell'ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc).

Pianificazione funzionale del servizio (e ripianificazione, per eccezione), in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi dell'Amministrazione:

- movimentazione giornaliera dei batch;
- disponibilità del servizio on line (funzionalità TP);
- controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito;



- pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione.

Affiancamento alle attività di collaudo:

- affiancamento al Capo progetto Consip ed al Laboratorio di certificazione RGS e DAG relativamente alle attività di collaudo e di certificazione. Tale attività richiede, da parte del servizio, la preventiva acquisizione di know how sugli obiettivi in rilascio, organizzata e gestita nell'ambito delle attività relative al servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc.

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

- affiancamento operativo. L'attività consiste in una fase di "training on the job" a terzi individuati da Consip, finalizzata a trasmettere il know how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. Questa attività potrà essere svolta a richiesta di Consip in qualsiasi momento della fornitura.

Prodotti/servizio:

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

Piccoli interventi:

- realizzazione di software, che farà parte stabile del parco applicativo, in condizioni di particolare urgenza e con risorse e tempi contenuti (es. la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa prospettazione dei dati, la modifica di una segnalazione, ecc). I piccoli interventi possono comportare una variazione, di norma molto limitata, della consistenza della baseline.

3.3.2 Dimensione del Servizio di Gestione applicativa

I servizi di gestione applicativa sono dimensionati in un massimale di GP stimato quale sommatoria delle necessità delle singole applicazioni/aree/dipartimenti e sulla base delle previsioni di utilizzo durante l'intera fornitura.

Per il **Lotto 1**: il massimale del servizio è di **18.474** Giorni Persona che comprende la stima degli interventi da effettuarsi in reperibilità previsti e valutati in circa 250 GGPP ed



indicativamente 604 GGPP da utilizzarsi eventualmente nell'attività di trasferimento di know-how.

Per il **Lotto 2**: il massimale del servizio è di **17.321** Giorni Persona che comprende la stima degli interventi da effettuarsi in reperibilità previsti e valutati in circa 100 GGPP ed indicativamente 158 GGPP da utilizzarsi eventualmente nell'attività di trasferimento di know-how.

Relativamente agli interventi in reperibilità si precisa che verranno remunerate solo le ore effettivamente prestate on site ed in nessun caso verrà remunerata la sola disponibilità telefonica.

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata.

I valori stimati relativamente agli interventi in reperibilità e/o trasferimento di know how non sono in alcun caso vincolanti per Consip/Amministrazione ma rappresentano la miglior stima disponibile alla data.

3.3.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Il piano di impiego, mediato su tutti i servizi di tutte le aree applicative, è riportato in tabella:

Gestione applicativa Applicazioni Gestionali		
Figura Professionale	% Utilizzo	
	Lotto 1	Lotto 2
Capo progetto	6%	-
Analista Funzionale	60%	54 %
Analista Programmatore	28%	23,3 %
Programmatore	-	13 %
Specialista di Prodotto/Tecnologia	6%	-
Operatore Amministrativo	-	9,7 %

Eventuali scostamenti rispetto a tale mix dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal CP Consip.

Per il trasferimento di know how, al fine dell'individuazione dei massimali e dei mix di riferimento, si applica il mix di gestione applicativa fatta salva una diversa formazione del gruppo di lavoro che verrà concordata tra Consip/Amministrazione ed il Fornitore. Infatti, una puntuale organizzazione del gruppo di lavoro sarà possibile solo a fine fornitura e potrà richiedere anche figure professionali afferenti al servizio di gestione siti web.

Il Fornitore dovrà impiegare nella reperibilità gli Analisti Funzionali del servizio di gestione applicativa. Qualora, in accordo con Consip/Amministrazione, viene approvato un piano di



lavoro che presenti risorse in reperibilità con diversa figura professionale, ai fini della remunerazione verrà utilizzata la tariffa corrispondente (proporzionalmente alle ore effettivamente prestate).

3.4 Manutenzione Adeguativa e Correttiva

3.4.1 *Descrizione e requisiti del servizio di Manutenzione adeguativa e correttiva*

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

Le principali attività sono:

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

La manutenzione adeguativa tipicamente non varia la consistenza della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo **Errore**. L'origine riferimento non è stata trovata..

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 vita dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto al capitolo 4.

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 o nella documentazione, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di vita o in collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva con la correzione del codice sorgente. Nel caso di software in garanzia da parte di un precedente Fornitore, il servizio di manutenzione correttiva consiste nell'affidare a tale Fornitore la correzione, il test, l'assistenza al collaudo e l'installazione in ambiente di esercizio.

La categoria dei malfunzionamenti è assegnata da Consip ed è così definita:



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

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

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

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 come descritto al paragrafo **Errore**. L'origine riferimento non è stata trovata..

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

- partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know how necessario al corretto svolgimento del servizio;
- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- rimozione della difettosità residua su tutto il software per l'anno successivo all'ultimo contrattuale operando attraverso il Fornitore che subentra nel servizio, come descritto nel paragrafo 4.9.

Per la tempestività di ripristino delle applicazioni a fronte di malfunzionamento si veda l'Appendice 5.

3.4.2 Dimensioni del Servizio di Manutenzione adeguativa e correttiva

I servizi di manutenzione adeguativa e correttiva sono dimensionati rispettivamente in:

1. un massimale in Giorni Persona, quale somma delle dimensioni stimate dei singoli Obiettivi di manutenzione adeguativa;
2. in canoni mensili unitari per punti funzione affidati per il servizio di manutenzione correttiva.

3.4.2.1 MANUTENZIONE ADEGUATIVA



Il massimale stimato per il servizio di Manutenzione Adeguativa è di 175 Giorni Persona per il Lotto 1, e 1.125 Giorni Persona per il Lotto 2.

Tale servizio è stimato in funzione delle caratteristiche applicative delle singole aree e delle esigenze di adeguamento previste.

3.4.2.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA

La dimensione massima del servizio di manutenzione correttiva è 30 canoni mensili.

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

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

Massimale dei PF da affidarsi al servizio di manutenzione correttiva					
Lotto	Totale nei tre anni	I° anno	II° anno	III° anno	Valore medio annuo
				(1° sem.)	
Lotto 1	40.810	13.070	13.870	13.870	13.604
Lotto 2	27.456	8.256	9.600	9.600	9.152

Si tratta di valori stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso e pianificate sulle applicazioni oggetto del servizio di manutenzione correttiva.

In nessun caso questi valori stimati potranno essere considerati un obbligo da parte del Committente.

Il conteggio della baseline iniziale in punti funzione da affidarsi al servizio di manutenzione correttiva sarà effettuato dal Fornitore entrante ad inizio fornitura ed approvato da Consip/Amministrazione.

Durante l'erogazione della fornitura, il numero derivante da tale conteggio potrà subire variazioni, sia in aumento sia in diminuzione, che daranno luogo al conseguente adeguamento del canone mensile. Tale adeguamento avrà efficacia a partire dal mese successivo dall'avvenuta variazione.

3.4.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di manutenzione adeguativa, facendo la media di tutti gli Obiettivi di manutenzione adeguativa su tutte le aree applicative, il Fornitore dovrà impiegare il mix di figure professionali riportato nella tabella seguente:

Manutenzione Adeguativa		
Figura Professionale	% Utilizzo	
	Lotto 1	Lotto 2
Analista Funzionale	-	27,8 %
Analista Programmatore	29 %	44,4 %
Specialista di Prodotto/Tecnologia	14 %	27,8%



Programmatore	57 %	-
---------------	------	---

Eventuali scostamenti rispetto a tale mix dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal CP Consip.

3.5 Supporto Specialistico

3.5.1 Descrizione e Requisiti del servizio di Supporto Specialistico

Il servizio di Supporto Specialistico è svolto da risorse specialistiche del Fornitore operanti per obiettivi la cui responsabilità è del Fornitore. Comprende principalmente le seguenti attività.

Know How specialistico e sistemistico

- 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 dell'Amministrazione sulla tematica (problem solving di alto livello);
- consulenza specialistica di tematica finalizzata al rispetto degli iter amministrativi;
- assistenza operativa diretta presso l'utente per la soluzione di problematiche di alto livello;
- supporto specialistico all'assistenza per le applicazioni in esercizio;
- supporto all'help desk funzionale;
- supporto al servizio di Gestione Applicativa per le problematiche di alto livello;
- trasferimento del know-how a Consip, o a terzi individuati da Consip, sulle tematiche amministrative, funzionali e tecniche oggetto della fornitura;
- supporto sistemistico e supporto specialistico per l'utilizzo di prodotti software;
- supporto di alto livello per attività di change management;
- supporto specialistico per la predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, per la redazione di documenti di architettura, l'individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc.

Attività di analisi

- supporto tematico per la redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
- analisi dei processi;
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall'Amministrazione per affrontare specifiche tematiche connesse con l'evoluzione della normativa e/o le attività istituzionali degli Ispettorati;
- 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).

Redazione documentazione

- creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi di sviluppo;
- redazione di presentazioni;
- divulgazione delle informazioni, attraverso la predisposizione di pubblicazioni, di brochure, di bozzetti grafici, template;
- consulenza specialistica di tematica su materie amministrativo-contabili;
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall’Amministrazione per l’analisi dei dati e la stesura delle note tecniche allegate alla normativa secondaria;
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall’Amministrazione per le iniziative e le attività di comunicazione e change management, anche attraverso convegni, incontri, preparazione di materiale divulgativo, ecc. e la definizione di un’azione complessiva di gestione del cambiamento con l’utilizzo di strumenti di comunicazione e supporto sia tradizionali sia innovativi;
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall’Amministrazione per supportare gli utenti delle applicazioni per la rilevazione e analisi dei dati ;
- addestramento dell’utenza sulle nuove funzionalità rilasciate e sulle impostazioni metodologiche connesse;
- individuazione delle modifiche da apportare agli strumenti di formazione utilizzati nel corso dei contratti precedenti;
- supporto per le fasi di produzione dei report, di interpretazione e analisi dei risultati, di presentazione e discussione degli stessi;
- predisposizione e distribuzione del materiale (anche di tipo multimediale) che si renderà necessario per la diffusione dei sistemi e delle metodologie sottese.

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

3.5.2 Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico

I servizi di supporto specialistico sono dimensionati in un massimale di GGPP stimato in base alle necessità previste per le singole applicazioni.

Il massimale stimato per il servizio di Supporto Specialistico è di **9.075 Giorni Persona** per il **Lotto 1** e **3.800 Giorni Persona** per il **Lotto 2**.

Si tratta di valori 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 dimensionamento potrà essere rivisto ed aggiornato, come regolato a contratto.

3.5.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di Supporto Specialistico, facendo la media di tutti gli Obiettivi previsti su tutte le aree applicative, il Fornitore dovrà impiegare mediamente il mix di figure professionali riportato nella tabella seguente:

Figura Professionale	% Utilizzo	
	Lotto 1	Lotto 2
Sistemi Gestionali/Siti Web		
Capo Progetto	15,7 %	2 %
Analista Funzionale	4,1 %	50,6 %
Specialista di Prodotto/Tecnologia	12,4 %	2 %
Specialista di Tematica	38,9 %	2 %
Operatore Amministrativo	28,9 %	43,4 %

Eventuali scostamenti rispetto a tale mix dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal CP Consip.

3.6 Assistenza in remoto (Lotto 1)

Per il Lotto 1 è previsto il servizio di Assistenza in remoto. Esso è relativo al progetto CUP e deve fornire agli utenti interni o esterni al MEF un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza.

In relazione alla numerosità e distribuzione territoriale dei destinatari finali, si ha la necessità di avvalersi di un servizio dedicato di assistenza organizzato in modo da presentare un'interfaccia unica verso gli utenti (call center) ed assicurare la tracciabilità in termini di segnalazioni/azioni intraprese.

E' inoltre indispensabile la capacità di relazione con le diverse strutture al fine di coinvolgere i supporti più adeguati, creando sinergie con gli altri gruppi coinvolti nella fornitura.

3.6.1 Descrizione e Requisiti del servizio di assistenza in remoto

Il servizio di assistenza in remoto del sistema CUP è strutturato tramite:

- il servizio di help desk telefonico orientato a problemi di accesso, nonché di utilizzo;
- il servizio di supporto via e-mail su quesiti specifici.

Si accede al servizio attraverso chiamata su numero verde in tempo reale o differito (phone call back), via fax o via e.mail (casella predisposta da Consip).

L'assistenza complessiva è articolata su due livelli di intervento: il 1^a livello rappresenta il front office, riceve i quesiti, fa un primo censimento del problema sottoposto: laddove non riesce a risolverlo, lo smista al 2^a livello.



Il 2^a livello svolge attività di problem solving e si attiva anche interagendo con specifiche strutture in modo da fornire al 1^a livello gli elementi richiesti/necessari. In particolare, interviene soprattutto su quesiti a valenza amministrativa (regole, modalità di trattamento di realtà specifiche) e su richieste riguardanti l'utilizzo del sistema di classificazione delle informazioni, oltre a rispondere su quesiti di natura tecnica circa l'applicazione. Nel caso specifico, le strutture di livello superiore sono rappresentate dalla "gestione applicativa" (per problematiche a valenza tecnica) e dalla "Struttura di supporto" (negli altri casi).

Si richiede al Fornitore :

- la predisposizione, presso la propria sede, di un centralino multilinea e l'attivazione del numero verde;
- la messa a disposizione di strumenti che consentano la fruizione delle applicazioni operative sotto internet;
- il trasferimento del know-how in caso di sostituzione operatori;
- la piena operatività di strumenti che consentano la gestione di un archivio delle richieste di assistenza, quali:
 - la registrazione delle richieste di assistenza;
 - la gestione della risoluzione del problema ed eventuale inoltro al livello di back end;
 - il monitoraggio delle recidive sui ticket;
 - il monitoraggio delle richieste di assistenza (livelli di servizio);
 - la reportistica di sintesi.

Le informazioni relative alle richieste di assistenza dovranno essere tali da essere riutilizzabili come feed back per la elaborazione di frequently asked questions (FAQ), nonché di interventi sull'applicazione e sulla documentazione di corredo.

Si sottolinea che tutti i dati dovranno essere consegnati a Consip a fine della fornitura nelle modalità da concordare con Consip e senza alcun onere aggiuntivo.

3.6.2 Dimensioni del servizio di assistenza in remoto

Il servizio viene remunerato in canoni mensili omni-comprensivi. Il numero massimo dei canoni è 30.

Di seguito si riportano i dati dimensionali relativi al servizio di Assistenza in remoto.

Si precisa che tali parametri sono calcolati sulla media degli ultimi 12 mesi e come tali devono essere considerati meramente indicativi; pertanto, anche a fronte di incrementi superiori al 30% di ciascuno di essi il Fornitore è tenuto a mantenere i parametri qualitativi richiesti.

Il dimensionamento viene effettuato sui seguenti parametri:

- contatti/mese: da 1000 a 1700
- contatti giorno : da 50 a 70
- durata media della conversazione : 600 secondi
- chiamate /ora di massimo traffico: 20

I parametri qualitativi minimi richiesti sono espressi nell'appendice 5.



3.7 Parametrizzazione di pacchetti (Lotto 1)

Il servizio di parametrizzazione di pacchetti è richiesto solo per il Lotto 1.

Il servizio di parametrizzazione comprende le attività di parametrizzazione di componenti / packages / piattaforme di mercato.

3.7.1 Dimensione del servizio di parametrizzazione di pacchetti

I servizi di parametrizzazione di pacchetti software sono dimensionati in un massimale di GP stimato in base alle necessità delle singole applicazioni.

Il massimale stimato per il servizio di Personalizzazione di pacchetti è di 1.100 Giorni Persona per il Lotto 1.

Le figure professionali ed il mix medio stimato per gli interventi previsti su tutta la fornitura è il seguente:

Parametrizzazione di pacchetti	
Figura Professionale	% Utilizzo
	Lotto 1
Capo Progetto	5 %
Consulente di soluzioni aziendali	80 %
Tecnico di collaudo e integrazione sistemi	12 %
Progettista sistemi informatici	3 %

Eventuali scostamenti rispetto a tale mix dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal CP Consip.

3.8 Referenti

Il Fornitore dovrà indicare il Responsabile unico delle attività contrattuali per l'intera fornitura, cui Consip farà riferimento per gli aspetti generali, o interpellare per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Tale risorsa sarà individuata dal Fornitore in sede di offerta, senza indicazione del nominativo, non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Consip e, pertanto, non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

E' richiesta inoltre l'indicazione di un referente sull'utilizzo dei Function Point certificato IFPUG 4.2 o successive, compreso nel corrispettivo della fornitura, ed esperto in tutti gli ambienti, compresi i siti web e di un referente esperto sulla sicurezza e accessibilità di applicazioni web.

E' facoltà del Fornitore prevedere altri referenti (ad esempio di area, di tematica, ecc.), nel qual caso ne dovrà darne disponibilità in sede di offerta. Consip si riserva di decidere, sulla base delle proposte del Fornitore, ma senza alcun vincolo, le aree o i servizi più idonei all'impiego di tali referenti.

Il responsabile unico delle attività contrattuali, coadiuvato dagli eventuali ulteriori referenti di cui sopra, dovrà riferire a Consip su tematiche contrattuali, quali ad esempio:



- predisposizioni e variazioni del piano globale della fornitura e dei piani di gestione applicativa e siti web;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo del *portale DePF Consip (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase*, vedi successivo par. 4.7.2.7;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- 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;
- risultati sugli indicatori di qualità ed indici di prestazione;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi dei singoli servizi e su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, a competenze di tematica;
- eventuali azioni correttive a fronte dei risultati della customer satisfaction.

Sulle attività svolte a modalità progettuale si sottolinea il ruolo fondamentale dei capi progetto che il Fornitore intende impiegare.

Il capo progetto dovrà riferire a Consip e/o all'Amministrazione (in funzione delle specifiche competenze) su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza anche svolti in autonomia, le attività di valutazione e contenimento dei rischi.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nello sviluppo e quelle impiegate nella gestione per la fase di avviamento in esercizio delle applicazioni/obiettivi, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

E' responsabilità dei capi progetto e dei coordinatori del servizio di gestione applicativa assicurare all'interno di ogni area la sinergia suddetta.

Il referente Function Point deve assicurare la correttezza ed accuratezza delle stime iniziali effettuate in fase di preventivo dai capi progetto, nonché l'affidabilità delle successive misurazioni in linea con quanto disciplinato dal presente capitolato e con riferimento alle regole di conteggio descritte al paragrafo 4.5.1.2.

Il referente Function Point dovrà inoltre fungere da centro di competenza e di assicurazione della correttezza, completezza ed accuratezza del calcolo.

Il referente esperto sulla sicurezza e accessibilità dei siti web dovrà fungere da centro di competenza ed assicurazione per la correttezza, completezza ed affidabilità delle applicazioni web sia in fase di sviluppo che durante la gestione (considerando anche le attività di publishing).

In caso di inadeguatezza di un referente, Consip si riserva di chiederne la sostituzione.

3.9 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

3.9.1 Requisiti per il Test



Il Fornitore dovrà disporre di una propria test factory e, nell'ambito di essa, di un prodotto di test management con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (test proceduralizzato). Il prodotto dovrà garantire la possibilità di integrarsi completamente con il prodotto di test management adottato in Consip (Compuware).

Con tale prodotto, quindi, dovrà essere possibile progettare i test, monitorare il grado di copertura degli stessi, verificare la completezza e la rispondenza dei test ai requisiti, controllare l'esecuzione e memorizzare i risultati, fornire tutti i report per le necessarie verifiche e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

L'utilizzo degli standard e degli strumenti indicati è previsto nel caso di nuovi sviluppi, di MEV, di manutenzione adeguativa e correttiva e di parametrizzazione di pacchetti applicativi (escludendo i test relativi alle funzionalità native del pacchetto e alla sua installazione). Nel caso di manutenzione su applicazioni per le quali sia stato già utilizzato un prodotto di test management per la progettazione dei test, questi dovranno essere riutilizzati, aggiornati e riconsegnati a fronte dell'intervento di manutenzione effettuato.

Il Fornitore non è obbligato ad adottare Compuware; tuttavia, nel caso in cui scelga un prodotto diverso, sarà suo obbligo, entro tre mesi dalla data di stipula del contratto, acquisire sul proprio prodotto tutti i test proceduralizzati elaborati precedentemente da Consip utilizzando Compuware.

Nel caso in cui il Fornitore scelga come prodotto di test management un prodotto diverso da Compuware dovrà garantire la portabilità del software di test (script, ecc...) generato con il proprio prodotto con Compuware.

In ogni caso il Fornitore dovrà consegnare a Consip la base dati su cui ha eseguito i test nell'ambito della propria test factory.

La test factory del fornitore, dovrà essere operativa all'avvio della fornitura: Consip si riserva di verificare la rispondenza ai requisiti espressi sotto l'aspetto architettuale, funzionale, di risorse, ecc..

Il Fornitore all'attivazione del primo obiettivo di tipo progettuale dovrà rendere disponibili a Consip, tramite internet, tutte le informazioni contenute negli strumenti di test management, permettendo al personale Consip di verificare lo stato d'avanzamento del progetto. L'accesso deve essere garantito per ogni obiettivo durante tutto il suo ciclo di vita.

In caso di impossibilità di accesso remoto alla piattaforma di test management del Fornitore, questi dovrà fornire tutti gli elementi, i dati, le informazioni necessarie a riprodurre l'ambiente di test del Fornitore, in un analogo ambiente messo a disposizione da Consip, ricreando il reale stato di avanzamento dei test. Lo stato di avanzamento deve essere fornito ad ogni richiesta di Consip e comunque alle scadenze delle fasi di progetto previste. La riproduzione dell'ambiente di test del Fornitore nell'ambiente messo a disposizione da Consip deve essere eseguita comunque per fase di collaudo. Tutte le attività descritte sono completamente a carico del Fornitore.

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



L'automazione dei test (**test automatizzato**), prevista solo per gli obiettivi di dimensioni superiori a 300 PF, deve essere realizzata con modalità determinate in fase di pianificazione, di concerto con il capo progetto Consip, e sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto. La scelta dei test da automatizzare verrà effettuata di concerto con il Capo Progetto Consip.

Dovranno essere resi automatizzati **almeno il 15 % dei casi** di test progettati per l'obiettivo.

I casi di test, proceduralizzati ed automatizzati, devono essere progettati, eseguiti e documentati dal fornitore conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati da Consip, e con caratteristiche di autoconsistenza, quindi oggettivi, ripetibili nell'ambiente Consip, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e chi li esegue.

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

Per quello che riguarda i test legati ad aspetti prestazionali sarà utilizzato lo strumento di load and stress test posseduto da Consip, Load Runner di HP (ex Mercury).

3.9.2 Strumento di Knowledge Base Management System

Il Fornitore renderà disponibile a Consip, entro 3 mesi dalla data di stipula, l'utilizzo di uno strumento per la condivisione di tutte le informazioni necessarie per ottimizzare i servizi oggetto della fornitura. All'interno di tale sistema le risorse del Fornitore dovranno registrare la conoscenza necessaria all'erogazione dei servizi quali, a titolo di es. le informazioni relative all'organizzazione, processi e riferimenti dei principali interlocutori interni, tecnici, sistemistici ed amministrativi, le principali scadenze amministrative, le indicazioni operative, le Frequently Asked Question con le relative risposte, ecc..

Nella progettazione del Knowledge Base Management System particolare attenzione deve essere riservata a facilitare il reperimento delle informazioni, la rapidità della gestione delle informazioni stesse, la disponibilità del sistema stesso, ecc.. Esso dovrà essere basato su un prodotto open source, dovrà, al momento della conclusione del contratto, rimanere di proprietà di Consip (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione); se nel corso della fornitura Consip si dotasse di uno strumento analogo, il Fornitore dovrà assicurare il trasferimento dei dati sul nuovo strumento. L'accesso dovrà essere via Web e possibilmente dovrà rispettare i criteri definiti dalla normativa relativa all'accessibilità.

3.9.3 Reporting sull'andamento degli indicatori della fornitura

Il Fornitore aggiudicatario è tenuto a rendere disponibile a Consip la reportistica in formato Excel per l'analisi degli andamenti degli indicatori a livello di area e di intera fornitura.

Tale reportistica dovrà essere prodotta nella prima settimana di ogni mese e dovrà riportare i dati del mese precedente, allo scopo di facilitare la verifica dell'effettivo andamento dei lavori, di anticipare la gestione degli scostamenti, di ottimizzare le attività di monitoraggio.

La reportistica dovrà rappresentare i dati elementari e gli indicatori di obiettivo, servizio e di fornitura calcolati; sulla base di essi dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento.

Inoltre, con una tempistica da concordare ad inizio attività con i capi progetto Consip, dovranno essere rese disponibili tutte le informazioni inerenti il personale impegnato in



ciascun obiettivo/servizio/fornitura, fornendo anche aggregazioni per figura professionale e grado di utilizzo.

Il Fornitore nella soluzione che proporrà per il monitoraggio delle attività e degli aspetti di qualità del contratto quali il controllo e la verifica degli indicatori previsti dovrà prevedere che la reportistica sia generata automaticamente e che sia possibile effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni. Tale soluzione, che il Fornitore renderà disponibile a Consip entro 3 mesi dalla data di stipula, dovrà essere basata su un prodotto open source e dovrà, al momento della conclusione del contratto, rimanere di proprietà di Consip (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione); se nel corso della fornitura Consip si dotasse di uno strumento analogo, il Fornitore dovrà assicurare il trasferimento dei dati sul nuovo strumento.

3.9.4 Servizio di video conferenza e “desktop sharing”

Lo svolgimento delle attività relative al servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc e manutenzione del software, secondo quanto indicato in questo capitolato, dovranno essere svolte nelle sedi del Fornitore. La delocalizzazione di tali attività rispetto alle sedi Consip/Amministrazione, dovrà peraltro contenere l'impatto legato alla esigenza di mantenere un adeguato livello di comunicazione tra i capi progetto Consip ed i responsabili di progetto del Fornitore. A tale scopo è necessario prevedere una soluzione di videoconferenza tra le sedi Consip/Amministrazione e le sedi del Fornitore atte a ridurre i tempi di comunicazione tra i referenti.

La soluzione di desktop sharing, che il Fornitore renderà disponibile a Consip entro 3 mesi dalla data di stipula, deve contemplare almeno 1 postazione Consip per ciascuna area applicativa, essere dotata di adeguati livelli di sicurezza e cifratura dei dati per consentire alle risorse del Fornitore non presenti nelle sedi Consip/Amministrazione l'analisi di problemi e/o di soluzioni tecniche per le quali sia necessario l'accesso, controllato e comunque autorizzato dal personale Consip, sui sistemi di collaudo. Il termine di 3 mesi vale anche per la soluzione di Videoconferenza.

Entrambe le soluzioni, videoconferenza e desktop sharing, dovranno utilizzare il protocollo HTTP o HTTPS avvalendosi delle porte di connessione standard del protocollo TCP/IP. Inoltre i sistemi offerti dovranno essere raggiunti da internet così come previsto dalle politiche di sicurezza di Consip.

Si fa presente che la soluzione dovrà prevedere che l'infrastruttura di base risieda presso la sede del Fornitore, dotando Consip/Amministrazione delle opportune postazioni client.

La realizzazione e mantenimento delle soluzioni sopra citate si dovranno intendere ricomprese nel corrispettivo globale della fornitura così come le licenze e quant'altro necessario (PC, videocamera, etc) al loro funzionamento in numero sufficiente affinché i responsabili di progetto Consip di ciascuna area ne siano forniti.

3.9.5 Gestione del rischio

In considerazione della variabilità del contesto in cui si svilupperà la fornitura, a causa di instabilità di requisiti, di cambiamento di interlocutori, di variazioni di processi organizzativi



e amministrativi e delle innovazioni tecnologiche, il Fornitore dovrà utilizzare metodi e strumenti atti a gestire il rischio. La soluzione, che il Fornitore proporrà, dovrà essere utilizzabile **entro 3 mesi** dalla data di stipula.

Consip si riserva, in corso d'opera, la possibilità di introdurre una propria metodologia alla quale il Fornitore si dovrà uniformare.

3.9.6 Qualità del software

Al fine di assicurare la qualità del software realizzato o modificato il Fornitore dovrà prevedere processi operativi, modalità per la verifica, risorse, strumenti/prodotti (quali Cast o McCabe od equivalente) atti allo scopo e che si impegna a mettere a disposizione ad inizio della fornitura entro la fase di analisi del primo obiettivo di sviluppo/evolutiva di software realizzato o modificato.

4. MODALITÀ DI ESECUZIONE

4.1 Premessa

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

Consip si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da Consip stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.). Consip si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di Consip nello svolgimento di tali attività.

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

Al Fornitore è richiesta l'osservanza dei processi e l'utilizzo degli strumenti da Consip predisposti per l'interfacciamento con le strutture tecniche; in particolare si sottolinea l'introduzione dei processi ITIL nelle modalità operative dei CED, per la gestione dei problemi e delle richieste di cambiamento.

4.2 Modalità di Esecuzione dei Servizi e delle Attività

Al fine di descrivere chiaramente le *modalità di esecuzione* dei servizi oggetto della fornitura, di seguito si espone la matrice di corrispondenza tra i servizi stessi e le modalità di esecuzione:

Servizi	Variazion	Metrica	Modalità	Ciclo di sviluppo	Sede
---------	-----------	---------	----------	-------------------	------



	e baseline				
Sviluppo e Mev di software ad hoc	Si	PF ¹ GGPP	Progettuale a corpo	Tutti	Fornitore ²
Manutenzione Correttiva	No ³	-	Continuativa a canone	-	Fornitore ²
Manutenzione Adeguativa	No ³	GGPP	Progettuale a corpo	Completo o ridotto o fase unica o siti web o "ad hoc"	Fornitore ²
Gestione applicativa	No	GGPP	Continuativa a consumo	-	Consip/ Amministrazione
			Progettuale a corpo	Fase unica o ciclo urgente	Fornitore ²
Supporto Specialistico	No	GGPP	Progettuale a corpo ⁴	Fase unica o altri tipi di ciclo	Fornitore ²
Gestione siti WEB	Si	GGPP	Continuativa a consumo	-	Consip/ Amministrazione
Assistenza in remoto (Lotto 1)	No	-	Continuativa a canone	-	Consip/ Amministrazione/ Fornitore
Parametrizzazione (Lotto 1)	No ³	GGPP	Progettuale a corpo	Completo o ridotto o fase unica o "ad hoc"	Fornitore ²

Si rimanda all'Appendice 4 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di sviluppo, alle fasi progettuali e ai contenuti informativi dei principali prodotti da consegnare.

Si precisa che, per tutti i servizi richiesti deve essere garantito dal Fornitore, senza oneri aggiuntivi, il supporto sistemistico alle proprie risorse, al fine di assicurare, in particolare:

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

Inoltre il supporto sistemistico deve comprendere:

¹ Prevalentemente PF, ma anche in GP

² Presso sedi di Consip o dell'Amministrazione a richiesta Consip

³ Eccezionalmente può variare la baseline

⁴ Può essere prevista, per attività particolarmente semplici e ripetitive, l'applicazione della modalità continuativa a consumo



- 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 da Consip per concordare aspetti tecnici specifici;
- l'assistenza, rivolta a personale Consip (o a terzi da essa designati) per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio.

4.3 Modalità Progettuale

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

Milestone	Attore	Descrizione	
<i>Richiesta stima</i>	Consip	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi dell'Obiettivo ⁵	
<i>Stima</i>	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'Obiettivo	
<i>Autorizzazione</i>	Amministrazione	Autorizzazione a Consip per l'attivazione dell'Obiettivo, dimensionato in costi e tempi	
Durata	<i>Attivazione</i>	Consip	Attribuzione della classe di rischio dell'Obiettivo, individuazione del ciclo di vita ed avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo
	<i>Consegna</i>	Fornitore	Rilascio dei prodotti previsti dal piano di lavoro, sia intermedi (di fase) che finali
		Consip	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
	<i>Approvazione</i>	Consip	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
	<i>Accettazione</i>	Consip	Validazione dei prodotti finali, previo collaudo e verifica del software in esercizio

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

⁵ Su richiesta di Consip, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche all'interno del servizio di Gestione applicativa e di gestione siti Web



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

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

Attore	Milestone	Fasi	Ciclo di vita		Ciclo Fase unica	Altre tipologie di cicli	Ciclo Urgente
			Completo	Ridotto			
Consip	Richiesta stima		Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Stima	Definizione	Si	Si	Si	Si	Si
Amm.ne	Autorizzazione		Si	Si	Si	Si	Si
Consip	Attivazione		Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Consegna	Analisi	Si	Si	Si	Si	Non formale
Consip	Approvazione		Si	Si	Si	Si	Non formale
Fornitore	Consegna	Disegno	Si	Si	No	Da definire	Non formale
Consip	Approvazione		Si	Si	No	Da definire	Non formale
Fornitore	Consegna	Realizzazione	Si	Si	Si	Si	Si
Consip	Accettazione	Collaudo	Si	Si	Si	Si	Si
Consip	Approvazione	Messa in esercizio	Si	Si	Si	Si	Si

Nota: per i siti web, con l'applicazione dello specifico ciclo di vita, le milestone di approvazione potranno essere più di una per ogni fase, a seconda dei cicli necessari e a seconda di quanto presentato nel piano di progetto.

Nell'individuare il ciclo di sviluppo più appropriato, è necessario applicare i seguenti criteri :

		Dimensione in PF			
		< 70	< 200	200 ÷ 300	>300
Durata	< 1 mese	Fase unica	Fase unica	Non applicabile	Non applicabile
	1-3 mesi	Fase unica	Ridotto	Ridotto	Completo/web/r idotto/urgente
	3-4 mesi	Non applicabile	Ridotto	Completo/web/r idotto	Completo/web/r idotto



	> 4 mesi	Non applicabile	Non applicabile	Completo/web/ridotto	Completo/web
--	----------	-----------------	-----------------	----------------------	--------------

Non applicabile significa che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata. Normalmente il ciclo ridotto non è applicato ad Obiettivi con classe di rischio A. 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.

Per gli obiettivi dimensionati in giorni persona la precedente tabella non si applica. Il ciclo da adottare sarà concordato in fase di definizione.

Il ciclo a fase unica è previsto, di norma, solo in caso di durata non superiore a 3 mesi e di dimensioni ridotte; anche in tale circostanza è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi. Tale ciclo viene, generalmente, adottato dagli interventi progettuali derivanti da esigenze dei servizi di Gestione applicativa e Gestione Siti WEB.

Il servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc ed il servizio di parametrizzazione dovranno assicurare al Capo progetto Consip ed alle strutture di ausilio (servizio tecnici, Laboratorio di Certificazione RGS e DAG, servizio di Gestione Applicativa, ecc.) il supporto all'avviamento in collaudo ed in esercizio del software realizzato, nonché all'esecuzione dei test proceduralizzati ed automatizzati. Dovranno essere, dunque, ricomprese in tali servizi almeno le attività elencate di seguito e raggruppate per tipologia di supporto:

• supporto alle attività di collaudo e testing proceduralizzato ed automatico:

- ausilio nella predisposizione dell'ambiente di collaudo e di testing proceduralizzato ed automatico (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test ecc.);
- presenza on site, su chiamata, entro 1 giorno lavorativo delle rispettive e competenti figure professionali;
- passaggio di conoscenza sulle funzionalità realizzate;
- training on the job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
- altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo, richiesta da Consip per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio;

• supporto alla consegna in gestione volto ad assicurare un corretto passaggio di consegne ai Servizi di Gestione, formalizzato nel Piano di lavoro dell'obiettivo:

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

• supporto alle attività di passaggio in esercizio:

- ausilio nella predisposizione dell'ambiente di esercizio (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base) che potrà essere richiesto anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
- training on the job durante i primi giorni di avviamento in esercizio.



Per le attività svolte in modalità progettuale, si sottolinea il ruolo fondamentale dei capi progetto che il Fornitore intende impiegare.

Il capo progetto avrà il compito di:

- interfacciare il responsabile Consip nella fase di recepimento dei requisiti utente ed in tutte le fasi della progettazione e realizzazione per la revisione dei requisiti, recepire le osservazioni ed aggiornare i documenti di progetto tramite il Portale DePF Consip;
- collaborare con il responsabile Consip nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- collaborare con le strutture tecniche Consip nella ricerca delle migliori soluzioni tecnico/architetturali per i prodotti in via di realizzazione e/o progettazione;
- garantire la piena compatibilità ed integrazione dei prodotti in fase di sviluppo con le architetture tecniche disponibili per l'area, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità al responsabile Consip incaricato;
- assicurare la correttezza, accuratezza ed affidabilità del calcolo dei Punti Funzioni di concerto con il referente Punti Funzione preposto, che deve sottoscrivere i corrispondenti report.

Si ribadisce che il capo progetto dovrà riferire a Consip e/o Amministrazione (in funzione delle specifiche competenze) su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test nonché la verifica di compatibilità nel Laboratorio di certificazione RGS e DAG ("test di certificazione"). A tal proposito il capo progetto dovrà collaborare con Consip secondo le modalità concordate con la struttura di Laboratorio. A conclusione dell'attività verrà redatto un verbale. Se positivo, tale verbale costituisce la certificazione della applicazione.

Anche i servizi di supporto specialistico sono suddivisi in Obiettivi, analogamente a quanto avviene per gli altri servizi gestiti con modalità progettuale, e sono attivati con le stesse modalità. In particolare, per attività legate a sperimentazioni e produzione di prototipi, si potrà applicare un ciclo di sviluppo "ad hoc" definito in funzione delle specifiche caratteristiche delle attività da espletare e dei prodotti da realizzare; potranno essere previste iterazioni di fase o dell'intero ciclo e i prodotti potranno essere realizzati in versioni successive.

Eccezionalmente, qualora si richieda una stretta collaborazione degli specialisti di tematica con l'Amministrazione/Consip, il servizio potrà essere attivato e gestito in modalità continuativa e si potranno applicare le indicazioni sull'estensione dell'orario di servizio previste per il servizio di Gestione Applicativa.

4.4 Modalità Continuativa a consumo

I servizi da erogare in modalità continuativa non sono scomponibili in fasi e sono relativi alla Gestione Applicativa ed alla Gestione Siti Web. L'attivazione è prevista a partire dalla data di inizio attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine attività,



salva ed impregiudicata la facoltà di Consip/Amministrazione di sospendere e/o interrompere il servizio.

La regolamentazione contrattuale del servizio (pianificazione e riepilogo risorse impegnate) è in giorni/persona, con modalità a tempo e spesa.

L'erogazione dei servizi dovrà prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

Pertanto è prevista la creazione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro della gestione per ogni area/servizio, soggetto all'approvazione di 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.

Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del fornitore.

Su richiesta di Consip, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche all'interno dei servizi di Gestione applicativa e di Gestione siti Web, quali ad esempio Piccoli Interventi e Prodotti Servizio.

I servizi di Gestione Applicativa e Gestione siti web comprendono sia la presa in carico e la risoluzione delle richieste degli utenti, sia attività che sono pianificabili già ad inizio fornitura ed 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).

Il diretto e assiduo contatto con l'utente richiede alle risorse dedicate ai servizi 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. E' 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 coinvolti nella fornitura.

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

E' 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 fornitura e delle nuove funzionalità sviluppate man mano, per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software realizzato.

Si precisa che Consip registrerà sullo strumento applicativo B.I.G gli estremi di ogni attività di Gestione Applicativa e Gestione Siti Web secondo le modalità descritte in Appendice 2.

4.4.1 Orario di Servizio, Reperibilità, Disponibilità



La copertura dei servizi di Gestione Applicativa e Gestione Siti Web deve essere garantita, senza interruzione, tra le ore 8:00 e le ore 18:00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì (orario di servizio), secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Consip. Si precisa che ogni applicazione/area applicativa potrà avere una copertura temporale differente da concordare con il diretto referente Consip e, in ogni caso, che il servizio dovrà essere attivo al più tardi alle ore 9.00.

Le attività di gestione (applicativa e siti Web) relative alle applicazioni Portale Tesoro, Segreteria Ministri e Vice ministri, aree Workgroup (ad esclusione del portale E-Room), prevedono il seguente orario di servizio:

- 8:00 - 20:00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì;
- 8:00 - 14:00 il sabato.

Tale orario dovrà essere sempre coperto senza interruzioni, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Consip.

Si precisa che per **festività** devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

Si precisa che è responsabilità del Fornitore proporre ed aggiornare i piani di turnazione in funzione dello specifico piano di lavoro (copertura in caso di picchi di lavoro, ferie, ecc..).

Il responsabile del contratto (o altro referente proposto) dovrà farsi carico della gestione del personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio. Nel caso sia necessaria una sostituzione temporanea che farebbe superare il limite di presenze nella giornata, il responsabile (o il referente) dovrà concordare con Consip le modalità più adeguate di sostituzione.

I servizi di gestione applicativa e di gestione siti web o la Consip/Amministrazione attivano il gruppo di manutenzione correttiva durante l'orario di servizio (anche esteso) che opererà in piena autonomia al fine di garantire il rispetto dei livelli di servizio.

Estensione dell'orario di servizio

Può essere necessario, in relazione a esigenze dell'Amministrazione, un prolungamento dell'orario di servizio di gestione applicativa e di gestione siti web o la disponibilità di servizio il sabato (ove già non previsto), la domenica e/o nei giorni festivi. A tale estensione corrisponderà una pari riduzione d'orario compensativa nei giorni seguenti da concordare tra il responsabile del contratto (o il referente) e Consip, salva diversa indicazione di Consip.

La disponibilità alla richiesta di estensione dell'orario di servizio suddetto è da considerare già remunerata nel corrispettivo globale della fornitura; Il Fornitore produrrà un rendiconto mensile del servizio esteso e degli interventi on-site (di seguito trattati) prestati quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi di gestione, che dovrà essere approvato da Consip. Il numero di ore verrà retribuito alla tariffa base oraria della figura professionale utilizzata.

Durante l'estensione di orario potrà essere richiesta la corrispondente disponibilità del servizio di manutenzione correttiva.



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

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

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

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

Reperibilità ed interventi on-site

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

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

La prestazione consistente nella disponibilità agli interventi di cui al punto a) e al punto b) deve essere erogata da risorse che svolgono le attività di gestione.

La persona reperibile dovrà essere sempre raggiungibile sul telefono di reperibilità ed intervenire, se richiesto presso la sede dell'utente al massimo entro 1 ora dalla chiamata.

Tale reperibilità deve essere garantita per un numero minimo di 2 persone per il Lotto 1 (una persona nell'area Segreteria Ministro ed una persona per l'area Portale) e 2 persone per il Lotto 2 (una per l'area Workgroup RGS ed una per Corte dei conti).

Le persone di reperibilità devono far parte delle risorse impegnate nei servizi di gestione dell'applicazione Segreteria Ministro e Viceministri, dell'area Portale (attività di publishing), e nell'area Workgroup RGS e Cdc.

La reperibilità dovrà essere erogata in maniera continuativa per il Lotto 1.

Potrà essere erogata in maniera continuativa o su richiesta dell'Amministrazione/Consip (ad esempio in concomitanza di specifiche situazioni/eventi) per il Lotto 2.

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

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

Il Fornitore produrrà un rendiconto mensile del servizio prestato quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi di gestione, che dovrà essere approvato da Consip.

4.4.2 Modalità Continuativa a canone

I servizi di Manutenzione Correttiva e di Assistenza in remoto, anche se attivati su uno specifico evento, sono erogati in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.



La regolamentazione contrattuale dei suddetti servizi è a canone.

4.4.2.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di intervento di manutenzione correttiva e verrà registrata da Consip su BIG, con attribuzione della categoria di malfunzionamento e attiverà una chiamata verso il Fornitore. La chiamata potrà essere effettuata in diversi modi: telefono, fax, e-mail, ecc. qualora il responsabile Consip lo ritenga opportuno (esempio indisponibilità B.I.G e/o attività fuori sede).

La discriminazione tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinata da 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 nell'appendice 5 o come migliorati in offerta tecnica, il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza su BIG, secondo le modalità indicate nell'Appendice 2, fino alla soluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

La Manutenzione Correttiva consiste nella correzione del software, nella produzione di programmi, utilità, routine, ecc. per il ripristino della base dati, eventuale software per il testing proceduralizzato, l'aggiornamento della relativa documentazione.

Il Fornitore ha l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software che potrà essere consegnato a Consip solo dopo l'esito positivo di tutti i test progettati unitamente agli script automatici e/o alla documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test stessi.

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

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

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

Come per i servizi di gestione applicativa e gestione siti web, 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.

4.4.2.2 ASSISTENZA IN REMOTO



Il servizio dovrà essere erogato nel rispetto dei livelli di servizio previsti dall'appendice 5 (o come migliorati in offerta tecnica) e dettagliati nel Piano della Qualità generale.

L'apertura delle chiamate di assistenza al Call Center dovrà essere effettuata esclusivamente via telefono e via e-mail.

Apertura della chiamata via telefono

Il Fornitore dovrà, contestualmente alla ricezione delle singole chiamate, assegnare e comunicare, all'interno della stessa chiamata, all'utente che chiama, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione dell'anagrafica dell'utente, della data ed ora di registrazione della richiesta stessa.

Apertura della chiamata via e-mail

Un messaggio automatico di ricevuta e-mail dovrà essere inviato in risposta ad ogni singola e-mail di richiesta di intervento inviata dall'utente mittente; entro e non oltre 4 ore dalla ricezione della e-mail di richiesta di intervento il Fornitore dovrà comunicare via e-mail all'utente mittente il numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione della richiesta stessa.

Tracciatura degli interventi

Il fornitore dovrà registrare nell'archivio operativo le azioni intraprese e tutti i passaggi sino alla chiusura della chiamata riportandone i relativi tempi e lo stato. I dati dovranno essere codificati al fine di permettere la produzione di reportistica analitica e di sintesi.

Chiusura della chiamata

A fronte della risoluzione del problema che ha generato la chiamata, indipendentemente o meno dall'essere stato necessario effettuare un intervento in sito, la chiusura della chiamata dovrà essere comunicata dal Fornitore all'utente che ha aperto il "case"; la comunicazione dovrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- via telefono per le chiamate aperte via telefono;
- via e-mail per le chiamate aperte via e-mail.

Report

Il fornitore dovrà produrre mensilmente una reportistica che rendiconti almeno:

- tutti i case aperti nel periodo di riferimento;
- tutti i case chiusi nel periodo di riferimento;
- tutti i case pending;



- tutti i case suddivisi per tipologia di richiesta e tipologia di utenti;
- statistiche di tutti i case per tipologia di intervento richiesto (risoluzione al I livello, al II livello, ritorno al back-end; rigettati;...)
- statistiche sui case recidivi (riapertura di un medesimo case)
- statistiche sui case erroneamente inoltrati al back-end.

4.4.2.3 ORARIO DI SERVIZIO

Il servizio di manutenzione correttiva viene attivato durante l'orario di servizio di gestione applicativa e di gestione siti web, anche in orario esteso, e dovrà essere organizzato e strutturato dal Fornitore in modo da rispettare i livelli di servizio esplicitati in appendice 5 (come migliorati in offerta tecnica). Eccezionalmente in caso di specifici periodi di criticità e previa comunicazione di Consip, il servizio di manutenzione correttiva potrà essere attivato anche durante la reperibilità.

Il servizio di Assistenza in remoto dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00, nonché il sabato dalle 8:00 alle 13:00 (festività escluse).

4.4.3 Ambienti di Sviluppo e Luogo di Lavoro

I servizi di sviluppo e mev, manutenzione adeguativa e correttiva ed assistenza in remoto oggetto del presente Capitolato saranno svolti presso le sedi del Fornitore tranne diversa indicazione di Consip.

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

Relativamente a sviluppo e manutenzione basati su elaboratori Consip, a inizio fornitura verrà concordato con il Fornitore il fabbisogno, in funzione della numerosità del gruppo di lavoro. Sarà poi cura del Fornitore organizzare le proprie modalità di lavoro in modo da sfruttare correttamente la potenza assegnata, utilizzando specifici strumenti, messi a disposizione da Consip, per monitorare il sistema. L'utilizzo di eventuali prodotti software (diversi da quelli in uso) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di talune attività, se concordati con Consip, verranno resi disponibili da Consip stessa. Rimangono a carico del Fornitore tutte le attività connesse all'installazione di tali prodotti nei propri ambienti.

Una descrizione degli attuali sistemi è riportata nell'Appendice 1.

Consip si riserva di richiedere lo svolgimento delle attività di sviluppo e MEV di software ad hoc su specifici obiettivi e manutenzione presso la propria sede o presso le sedi dell'Amministrazione.

Le seguenti attività/servizi, seppur in una lista non esaustiva, dovranno essere svolte presso le sedi Consip e/o dell'Amministrazione:

- gestione applicativa;
- gestione siti web;
- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici/CP Consip;
- consegna prodotti (qualora non utilizzabile il canale telematico);



- collaudo e test di certificazione;
- assistenza all'avvio in esercizio;
- periodo finale di affiancamento al nuovo fornitore;
- trasferimento di know how.

Il servizio di Supporto Specialistico e di Parametrizzazione potranno essere svolti presso le sedi Consip e/o dell'Amministrazione e/o del Fornitore in funzione delle caratteristiche dei singoli obiettivi.

I posti di lavoro presso le sedi Consip e/o dell'Amministrazione possono essere attrezzati o non attrezzati.

I posti di lavoro attrezzati sono resi disponibili principalmente per le risorse adibite ai servizi di gestione (applicativi e basi dati e siti web).

I posti di lavoro non attrezzati consistono di locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori, in modalità di tipo Ethernet. Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro (secondo le indicazioni di Consip) 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. Consip metterà a disposizione un pool di stazioni di lavoro da cui il Fornitore potrà accedere a Internet. Consip renderà disponibile al Fornitore il servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle personali su server Consip.

Relativamente ai soli servizi di Gestione Applicativa e di Siti Web l'Amministrazione/Consip potranno fornire eventuali posti di lavoro attrezzati.

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

Ogni variazione del numero di posti di lavoro attrezzati disponibili presso sedi dell'Amministrazione sarà concordata tra le parti.

Sul sito www.mef.gov.it è disponibile l'organigramma aggiornato del Ministero dell'Economia e delle Finanze e per ciascun Dipartimento sono disponibili le sedi centrali e periferiche.

Le sedi di lavoro delle risorse sui servizi del presente capitolato sono site in Roma presso le sedi dell'Amministrazione e saranno comunicate ad inizio fornitura. Potranno essere richieste attività anche presso il CED di Latina.

Si segnala, comunque, che potrebbe esserci la necessità di interventi in sedi diverse da quelle inizialmente indicate, che saranno tempestivamente comunicate da Consip.

Sul sito www.consip.it sono presenti la struttura e l'organigramma della Consip e le relative sedi di lavoro.

4.5 Gestione della Fornitura

4.5.1 Gestione degli Obiettivi

4.5.1.1 STIMA E ATTIVAZIONE OBIETTIVI



Consip richiede la stima di un Obiettivo comunicando al Fornitore l'impegno massimo da impiegare per effettuare la fase di definizione (impegno espresso in ggpp; nel caso in cui l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà riassorbito nei costi dell'Obiettivo).

La richiesta è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla comprensione dell'Obiettivo, quali ad esempio:

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

Il Fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre il termine di consegna concordato con Consip.

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

4.5.1.2 VALUTAZIONE DELLE DIMENSIONI DEGLI OBIETTIVI

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato, ove previsto e possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione. A richiesta di Consip/Amministrazione, il dimensionamento degli Obiettivi sarà effettuato in Giorni Persona, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare.

Obiettivi Misurati in Punti Funzione

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in Punti Funzione dovrà avvenire, nei seguenti momenti:

- Stima iniziale - in fase di Definizione;
- Stima di revisione - al termine della fase di Analisi (stima di Analisi)
- Stima di Progettazione- al termine della fase di Disegno per ciclo completo; al termine della fase di Analisi e Disegno per ciclo ridotto; in caso di altri cicli di sviluppo si faccia riferimento alle analoghe fasi;
- Consuntivo - al termine della fase di Realizzazione (ciclo completo, ridotto) o analoga fase per gli altri cicli di vita.

La stima iniziale va effettuata con la massima accuratezza sulla base degli elementi a disposizione.

Qualora la stima di Analisi (per il ciclo completo) o la stima di Progettazione (per il ciclo ridotto) sia maggiore della stima iniziale, nel caso in cui i requisiti funzionali restino invariati,



il Fornitore dovrà motivare lo scostamento e se tali motivazioni saranno accettate da Consip, nel limite di uno scostamento massimo del 15% rispetto alla stima iniziale, la stima di revisione sostituirà la stima iniziale. In caso contrario, ai fini della fatturazione, si utilizzerà la stima iniziale. In caso di altri cicli di sviluppo si faccia riferimento alle analoghe fasi.

Al termine della fase di Realizzazione, dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'Obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline. Nel caso in cui i requisiti funzionali restino invariati nel corso dell'obiettivo e se le motivazioni dello scostamento saranno accettate da Consip, ai fini della fatturazione, lo scostamento non potrà superare il 5% della stima di Analisi (per il ciclo completo) mentre in caso di ciclo ridotto non verrà ammessa alcuna variazione percentuale rispetto alla stima di Progettazione. In caso di altri cicli di sviluppo si faccia riferimento alle analoghe fasi.

Dunque ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo non potrà superare la stima di Revisione (stima di Analisi nel caso di ciclo completo, o analoga fase per gli altri cicli) aumentata del 5%.

Nel caso di ciclo a fase unica la variazione percentuale tra consuntivo e stima iniziale, ai fini della fatturazione, non potrà superare il 15%.

Si precisa inoltre che Consip si riserva la possibilità di richiedere una stima aggiornata dei Punti Funzione in ogni momento durante tutto il ciclo di vita dell'obiettivo ed un nuovo conteggio del consuntivo anche durante il collaudo.

La stima di progettazione deve essere sempre prodotta anche se non viene utilizzata ai fini della fatturazione del fornitore.

Il dimensionamento in Punti Funzione degli Obiettivi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio IFPUG 4.2. o successive e nel rispetto degli standard Consip integrativi.

Obiettivi Misurati in Giorni Persona

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in Giorni Persona dovrà avvenire in fase di Definizione. Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione, indipendentemente dall'effettivo consumo di risorse a cui il Fornitore potrà andare incontro in corso d'opera. Solo in casi eccezionali, a fronte di eventi imprevisti di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte di Consip.

4.5.1.3 CANCELLAZIONE OBIETTIVI

Nel caso di abbandono dell'obiettivo per cause imputabili al Fornitore (ivi compreso collaudo con esito negativo), nulla è dovuto al Fornitore e pertanto le anticipazioni sulle fasi concluse dovranno essere completamente restituite alla stazione appaltante come indicato nel contratto.

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



Nel caso di cancellazione degli Obiettivi al termine delle altre fasi di lavoro, per cause non imputabili al Fornitore, saranno riconosciuti i Punti Funzioni calcolati sulla base della seguente formula:

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

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

Fase	Impegno ⁶	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	35%	85%
Collaudo	10%	95%
Documentazione ed avvio in esercizio	5%	100%

Ciò non vale, come sopra già evidenziato, nel caso in cui la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte di Consip di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore. A tal fine si precisa che i corrispettivi maturati per le fasi di definizione/analisi/disegno/realizzazione/collaudo sono da considerarsi come parti del corrispettivo finale.

4.5.1.4 MODALITÀ DI GESTIONE DEL CAMBIAMENTO DEI REQUISITI FUNZIONALI IN CORSO D'OPERA

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

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità saranno contate in FP le funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica dei requisiti, in qualsiasi fase dell'obiettivo, se questa rientra nel volume di PF delle funzionalità realizzate indipendentemente dall'entità del cambiamento, non sarà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo. Se invece il volume di PF risulta aumentato, il corrispettivo sarà ricalcolato sulla base del nuovo dimensionamento;
- nel caso di requisiti nuovi, ma cancellati in corso di progetto, saranno riconosciuti i

⁶ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di sviluppo a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di sviluppo;



FP ottenuti utilizzando la seguente formula:

$$\text{PF riconosciuti} = \text{PF del requisito cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$$

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa alla ultima fase completata al momento della cancellazione secondo la tabella riportata nel paragrafo precedente.

Nel corso della fase di definizione e di analisi il cambiamento dei requisiti è considerato fisiologico.

4.5.2 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Consip conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale tutta. Sono notificati al Fornitore tramite comunicazione formale, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali e/o a peggioramenti degli IP, secondo quanto previsto in Appendice 5 e determinato nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal responsabile del contratto Consip, dai responsabili di progetto e/o di servizio 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 (inviata via fax, via mail ecc. ecc.) che sarà pubblicata sul Portale DePF Consip.

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.

4.5.3 Pianificazione e Consuntivazione

4.5.3.1 PIANO 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:

- Il piano di subentro a inizio fornitura;
- Il piano di trasferimento del know how (quando richiesto);
- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni area/servizio;
- per i servizi a carattere progettuale, un piano per ogni Obiettivo.

Il Fornitore dovrà indicare, nei Piani di Lavoro di gestione applicativa e di gestione siti web, le attività previste; in particolare Prodotti Servizio, Piccoli Interventi, esecuzione preventiva di procedure legate al calendario amministrativo o di procedure particolarmente critiche, affiancamento agli utenti ed in generale qualsiasi attività nota e pianificabile in termini



temporali e di risorse nonché le risorse impegnate nella reperibilità ed i riferimenti telefonici.

Per ogni obiettivo il Fornitore dovrà produrre un Piano di Lavoro specifico in cui 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.

Qualsiasi pianificazione sarà approvata sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e ad inviare una *riplanificazione* delle attività, aggiornando e riconsegnando a Consip il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

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

In qualunque momento Consip può richiedere la consegna del Piano di Lavoro: questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

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).

A livello aggregato, secondo criteri da definire congiuntamente a inizio lavori, potrà essere richiesta la predisposizione ed il mantenimento di piani riepilogativi di sintesi che permettano una vista integrata d'insieme di un set definito di servizi ed obiettivi.

4.5.3.2 STATO AVANZAMENTO LAVORI

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente ai Piani di Lavoro approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

4.5.3.3 CONSUNTIVAZIONE

La consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nel Consuntivo Attività, relativamente a ciascuna area applicativa e ciascun servizio.

Il Consuntivo Attività deve essere corredato dal Rendiconto Risorse.

La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere evidenziata sia nei singoli piani di obiettivo sia nel piano riepilogativo evidenziando le fasi chiuse e riportando gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

4.5.4 Addestramento a Inizio Fornitura

A partire dalla data di stipula del contratto e per un periodo di circa un mese, il Fornitore può richiedere a 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. Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento 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. In particolare, relativamente alle applicazioni di Informatica Interna Consip basate sul pacchetto Business, si fa presente che al Fornitore entrante potrà essere richiesto dalla Consip di svolgere attività di addestramento presso la sede di terze parti sita in Umbria, senza alcun onere aggiuntivo per Consip. Tale attività non sarà superiore a 10 gg lavorativi.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo per le attività ed i servizi oggetto della presa in carico.

4.5.5 Comunicazione Formale

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto, eventualmente anticipata per posta elettronica, dovrà essere indirizzata all'attenzione del referente Consip (responsabile di contratto, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.) e pubblicata sul Portale DePF Consip nella sezione corrispondente secondo le modalità descritte nell'appendice 2.

La consegna dei supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) di fornitura va effettuata accompagnandola da una comunicazione scritta al responsabile di progetto Consip (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'allegato). Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati

4.6 Gestione della Configurazione

I prodotti di configuration management che potranno essere utilizzati sono i seguenti:

- C.M.A.
- CCC/LCM

Al Fornitore è richiesta la conoscenza di tutti i prodotti citati (C.M.A. e CCC/LCM) in quanto saranno utilizzati dal Fornitore stesso per le attività di propria competenza, non escludendo l'utilizzo di ulteriori prodotti nel corso della durata contrattuale.

Il Fornitore, nelle aree applicative nelle quali il prodotto C.M.A. non sia stato ancora adottato, dovrà garantire la prima alimentazione del repository per tutte le componenti software costituenti il sistema, senza alcun onere aggiuntivo per Consip. Tale attività dovrà essere esplicitata nel piano di subentro.

Nel caso di applicazioni che richiedano procedure di compilazione e/o deploy su ambienti esecutivi a titolo esemplificativo e non esaustivo: sistemi su piattaforma J2EE, sistemi con componenti Java, ecc.) il Fornitore ad inizio fornitura dovrà produrre le procedure di compilazione e distribuzione in accordo con i prodotti ed i compilatori presenti sul sistema CMA.

Il dettaglio degli ambienti e le modalità di utilizzo del prodotto C.M.A. sono descritte nell'Appendice 2.



4.7 Prodotti della Fornitura

I prodotti di fornitura previsti dai cicli di vita sono descritti in Appendice 4 che contiene anche i riferimenti agli standard Consip. In assenza di standard Consip il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della Qualità generale un proprio modello sottoposto ad approvazione Consip.

La tabella che segue riporta i prodotti della fornitura, adottati per le attività svolte in modalità progettuale.

La colonna "ambito" esprime la copertura del documento:

- nel caso di documento riferito all'area applicativa esso dovrà essere mantenuto aggiornato al rilascio di qualsiasi intervento/obiettivo relativo all'area applicativa stessa indipendentemente dal ciclo di vita adottato, tale documento sarà pertanto unico per Area applicativa e verrà aggiornato di volta in volta;
- nel caso di documento riferito ad una applicazione di una area applicativa esso dovrà essere mantenuto aggiornato al rilascio di qualsiasi intervento/obiettivo relativo all'applicazione indipendentemente dal ciclo di vita adottato, tale documento sarà pertanto unico per applicazione e verrà aggiornato di volta in volta;
- nel caso di documento riferito al singolo obiettivo, esso verrà prodotto ed aggiornato durante il ciclo di vita dell'obiettivo stesso ed i suoi contenuti dovranno essere integrati, organici e congrui con i contenuti degli altri prodotti di area o applicazione previsti dal ciclo di vita utilizzato.

Prodotti	Ambito di riferimento	Ciclo di vita Completo	Ciclo di vita ridotto	Ciclo di vita urgente	Ciclo di vita web
Piano di Lavoro dell'Obiettivo	Obiettivo	SI	SI	SI	SI
Piano della Qualità dell'Obiettivo	Obiettivo	Eventuale	Eventuale	Eventuale	Eventuale
Specifiche Requisiti - Obiettivo	Obiettivo	SI	SI	SI ⁷	SI
Specifiche Requisiti - Applicazione	Applicazione	SI	SI	SI ⁸	SI
Specifiche dell'intervento	Obiettivo ⁹	n.a	SI	SI ¹⁰	n.a
Specifiche funzionali -	Obiettivo	SI	SI ¹¹	SI ¹²	SI

⁷ Sotto forma di verbale riunione eventualmente aggiornato in maniera incrementale

⁸ Sotto forma di verbale riunione eventualmente aggiornato in maniera incrementale

⁹ Deve aggiornare comunque il documento di Specifiche Funzionali ed il documento di disegno di dettaglio

¹⁰ Sotto forma di verbale aggiornato in maniera incrementale



Prodotti	Ambito di riferimento	Ciclo di vita Completo	Ciclo di vita ridotto	Ciclo di vita urgente	Ciclo di vita web
Obiettivo					
Specifiche funzionali - Applicazione	Applicazione	SI	SI ¹³	SI ¹⁴	SI
Prototipo	Obiettivo	Su richiesta	Su richiesta	Su richiesta	SI
Piano di test	Applicazione	SI	SI	SI	SI
Flussi di pubblicazione	Obiettivo	NO	NO	NO	SI
Script di Test automatici e codice di test e collaudo	Obiettivo ¹⁵	SI	SI	NO ¹⁶	SI
Campione tecnico	Obiettivo	Su richiesta	Su richiesta	NO	Su richiesta
Convalida sulla tecnologia	Obiettivo	SI	SI	SI	SI
Codice sorgente	Obiettivo	SI	SI	SI	SI
Software di corredo al codice sorgente	Obiettivo	SI	SI	SI	SI
Documentazione utente	Applicazione	SI	SI	SI	SI
Documento di sintesi	Area Applicativa	SI	SI	SI	SI
Manuale di gestione applicazione	Applicazione ¹⁷	SI	SI	SI	SI
Manuale di gestione server	Area Applicativa	SI	SI	SI	SI
Manuale operativo batch/DTS	Applicazione ¹⁸	SI	SI	SI	SI

¹¹ Il documento deve essere previsto nella fase di documentazione

¹² Il documento deve essere previsto nella fase di documentazione

¹³ Il documento deve essere previsto nella fase di documentazione

¹⁴ Il documento deve essere previsto nella fase di documentazione

¹⁵ Con l'obbligo di mantenere ed utilizzare eventuali script di test preesistenti per l'applicazione

¹⁶ Solo gli script di test e collaudo se necessari

¹⁷ O per Area Applicativa nei casi in cui le applicazioni siano funzionalmente interdipendenti ed in ogni altro caso su richiesta Consip

¹⁸ O per Area Applicativa nei casi in cui le applicazioni siano funzionalmente interdipendenti ed in ogni altro caso su richiesta Consip



Prodotti	Ambito di riferimento	Ciclo di vita Completo	Ciclo di vita ridotto	Ciclo di vita urgente	Ciclo di vita web
Modello concettuale dati	Applicazione ¹⁹	SI	SI	SI	SI
Disegno di dettaglio	Applicazione ²⁰	SI	NO ²¹	SI	SI
Lista oggetti software	Obiettivo	SI	SI	SI	SI
Conteggio PF	Obiettivo	SI	SI	SI	SI
Piano adeguamento ambienti	Obiettivo	SI	SI	SI	SI
Rapporto Indicatori di Qualità Obiettivo ²²	Obiettivo	SI	SI	SI	SI

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

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

Il prodotto di fase "Convalida della tecnologia" deve essere sempre previsto salvo diversa indicazione recepita nel piano di qualità generale per singola area/applicazione o nel piano di qualità dell'obiettivo.

Consip si riserva di aggiornare il formalismo attuale e il contenuto dei prodotti descritti nell'Appendice 4, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura.

4.7.1 Modalità di Consegna dei Prodotti

4.7.1.1 OGGETTI SOFTWARE

Il software relativo ad architetture in ambiente distribuito deve essere consegnato tramite l'utilizzo del Configuration Management Applicativo C.M.A. fermo restando l'obbligo del

¹⁹ O per Area Applicativa nei casi in cui le applicazioni siano funzionalmente interdipendenti ed in ogni altro caso su richiesta Consip

²⁰ O per Area Applicativa nei casi in cui le applicazioni siano funzionalmente interdipendenti ed in ogni altro caso su richiesta Consip

²¹ Deve aggiornare comunque il documento di Specifiche Funzionali ed il documento di disegno di dettaglio

²² Per ogni fase incrementale.



Fornitore di mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software per quelle momentaneamente non supportate da C.M.A.

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

In caso di indisponibilità delle applicazioni di Configuration Management verranno concordate con Consip le modalità di consegna ed in questo caso, specificatamente per gli interventi di manutenzione correttiva, la data di consegna sarà la data di chiusura dell'intervento da parte del fornitore sullo strumento B.I.G.

Quanto sopra previsto non esclude in alcun modo l'obbligo del Fornitore di accompagnare la consegna di oggetti software con il documento di lista oggetti software (LOS) completa di tutte le informazioni necessarie a Consip per la gestione della configurazione.

Per quanto concerne il software di test ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc.) il Fornitore è tenuto alla loro consegna secondo quanto previsto in Appendice 2 ed a rilasciare gli oggetti negli ambienti per il collaudo e la certificazione messi a disposizione da Consip secondo le modalità da definire con il capo progetto Consip e con il Laboratorio di certificazione che verranno descritte nel documento "piano di test".

Per le modalità di utilizzo degli strumenti aziendali Consip si rimanda all'Appendice 2.

4.7.1.2 DOCUMENTAZIONE

Salvo diversa indicazione di Consip, il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale DePF Consip accessibile presso la segreteria tramite la intranet Consip.

La documentazione, che può essere anticipata per posta elettronica, dovrà essere in formato nativo firmata digitalmente (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...) e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo. Il processo di consegna previsto è descritto in Appendice 2. Consip si riserva di adottare per tutti i prodotti documentali il formato standard ODF, anche in via sperimentale.

Nel caso di temporanea indisponibilità del portale la consegna avverrà su un supporto digitale (cd, dvd, ecc.) contenente la documentazione in formato nativo, firmata digitalmente accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

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

4.7.1.3 ASSENZA DI VIRUS

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici 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.

4.7.2 *Vincoli Temporalì sulle Consegne*

4.7.2.1 PIANI DELLA QUALITÀ



Il Piano della Qualità Generale dovrà essere consegnato entro **20 giorni lavorativi** dalla data di stipula. Il Piano della Qualità Obiettivo, qualora necessario, dovrà essere consegnato in fase di Definizione.

Nel caso in cui Consip formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani della Qualità sia Generale che di Obiettivo i documenti aggiornati dovranno essere consegnati entro **10 giorni lavorativi** dalla formalizzazione dei rilievi. Il Piano Generale della Qualità deve essere approvato entro 20 giorni lavorativi dalla prima comunicazione di rilievo.

4.7.2.2 PIANI DI LAVORO

Il Piano di Lavoro generale comprensivo del piano di subentro dovrà essere consegnato entro **10 giorni lavorativi** dalla data di stipula del contratto.

Tale piano dovrà includere, relativamente ai servizi continuativi, le modalità e la tempistica di installazione delle postazioni a carico del Fornitore, organizzazione, formalizzazione procedure e staffatura dei servizi stessi in termini di profili professionali, certificazioni e percentuali di impiego.

Per le attività svolte in modalità progettuale il Piano di Lavoro di obiettivo dovrà essere consegnato entro la fase di Definizione o secondo quanto previsto dal ciclo di vita adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Dovrà contenere, in fase di Definizione, l'indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare sull'Obiettivo con riferimento ai curriculum vitae (CV), alla figura professionale, alla % stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro che dovrà essere approvato da Consip.

Mensilmente entro **5 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro generale, con particolare cura alla pianificazione delle attività relative ai servizi di gestione del mese di riferimento, predisporre la sezione Consuntivo Attività del mese in chiusura (per area ed attività). Il piano così aggiornato è soggetto all'approvazione da parte di Consip, unitamente al Rendiconto Risorse.

Qualora richiesto da Consip, il Fornitore dovrà consegnare il Piano di Lavoro relativo al trasferimento di know how entro **5 giorni lavorativi**.

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

4.7.2.3 PRODOTTI DI FASE

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di sviluppo adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono, ad eccezione, ad esempio, di:

- manuali di gestione, procedure di definizione e caricamento delle tabelle, documento di supporto alle attività di trasferimento ed installazione in ambiente di collaudo, ed in genere ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, che dovranno essere consegnati almeno **20 giorni lavorativi** prima della fine della fase di realizzazione;



- Piano adeguamento ambienti (sezione di esercizio), che dovrà essere allegato alla richiesta di cambiamento da far pervenire alle strutture tecniche (RFC-request for change) almeno **8 giorni lavorativi** prima della fine della fase di collaudo;
- campione tecnico, quando previsto, che dovrà essere consegnato all'interno della fase di disegno, in data da concordare, in quanto sia il disegno di dettaglio che la casistica di test dipendono dai riscontri fatti a fronte del campione tecnico stesso.

La tempificazione della consegna dei prodotti di fase sarà riportata nel Piano di Lavoro.

4.7.2.4 INVENTARIO FUNZIONALE APPLICATIVO

Il Fornitore dovrà produrre l'inventario applicativo in Punti Funzione, effettuato secondo le modalità di conteggio IFPUG 4.2. o successive e nel rispetto degli standard Consip integrativi, e consegnando la documentazione di dettaglio prevista nell'Appendice 4.

L'attività deve essere completata entro 3 mesi dall'inizio della fornitura; tale termine potrà essere anticipato in funzione dell'attivazione di obiettivi di sviluppo o MEV.

Ogni intervento sul parco applicativo, qualora generi una modifica alla dimensione in Punti Funzione della baseline presente nell'Inventario Applicativo, deve prevedere, al suo termine, l'aggiornamento della baseline stessa secondo le modalità descritte per l'alimentazione dello strumento applicativo In.F.Ap. (vedi Appendice 2).

4.7.2.5 CUSTOMER SATISFACTION

Consip effettuerà una rilevazione sulla Customer Satisfaction, con le modalità indicate nell'appendice 5, per i servizi di supporto specialistico, di gestione applicativa e di gestione siti web sulla base della proposta effettuata dal Fornitore in offerta tecnica ed integrata con le determinazioni Consip. Il Fornitore è tenuto a predisporre i questionari ed elaborare i dati raccolti, fornendo tutti gli elementi a Consip per verifica e condivisione. Si precisa che il campione e le modalità di rilevazione verranno concordate con Consip.

4.7.2.6 RAPPORTO INDICATORI DI QUALITÀ DI FORNITURA E DI OBIETTIVO

Trimestralmente, entro **10 giorni lavorativi** dalla fine del trimestre di riferimento, in ottemperanza a quanto previsto nel piano di qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di qualità della fornitura.

Per ciascun obiettivo e per ciascuna fase, in ottemperanza a quanto previsto nel piano di qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo.

Il Rapporto deve essere consegnato, in forma incrementale, al termine della fase di analisi (o "analisi-disegno" o "analisi-disegno-realizzazione"), al termine della fase di realizzazione, entro **10 giorni lavorativi** dal termine del collaudo e dell'ultima fase prevista per l'obiettivo.

4.7.2.7 UTILIZZO PORTALE DEPF CONSIP (PORTALE DOCUMENTI DELLA FORNITURA E PRODOTTI DI FASE)



Il Fornitore è tenuto a consegnare i prodotti di fase e tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale DePF Consip, accessibile presso la segreteria Consip o diversamente indicato dalla Consip.

Tranne casi eccezionali e non imputabili al Fornitore, la mancata pubblicazione sul Portale equivale alla mancata consegna del prodotto ai fini della misurazione degli indicatori di qualità.

Le modalità di utilizzo del Portale DeFP Consip sono descritte in appendice 2.

4.7.2.8 MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO

La documentazione prodotta secondo quanto previsto nel paragrafo 4.7 dovrà essere riconsegnata aggiornata a livello di intero documento o intera area, 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.

4.8 Assicurazione Qualità

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 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.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 4 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'adequatezza 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 i Piani della Qualità Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta



Consip ogni qualvolta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

4.8.1 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 dell'Amministrazione 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.

4.8.2 Trasferimento di Know How

L'attività di trasferimento di know-how, dimensionata nell'ambito del servizio di gestione applicativa, richiede l'attivazione di un obiettivo ad hoc su richiesta Consip e potrà essere attivato sia durante la fornitura sia al termine della stessa. All'attivazione verranno concordate le risorse professionali impegnate nell'attività che potranno appartenere anche ad altri servizi, ad es. l'operatore di publishing. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente ad un'area o ad una o più applicazioni, ecc.

Nel caso del trasferimento a fine fornitura del know-how acquisito nel corso della durata contrattuale, verranno attivati tanti obiettivi per quante sono le aree applicative, con un unico piano di qualità ad hoc, vista la specificità dell'oggetto che esporrà la metodologia che il Fornitore intende applicare.

Il Fornitore dovrà garantire il completo passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, funzionali e tecniche) a Consip od a terzi da essa designati nei tempi fissati da Consip e comunque non superiori a 2 mesi e nominerà un program manager responsabile della predisposizione di un Piano di Lavoro unitario del trasferimento globale del know how, garante del coordinamento tra i vari obiettivi, dell'efficacia ed efficienza della soluzione proposta.

Tale piano dovrà contenere obbligatoriamente le seguenti fasi/ documenti:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura, dei processi di riferimento, dell'architettura generale del sistema nonché delle architetture di ogni singola area applicativa e/o applicazione;
- estrazione, verifica e consegna di tutti gli oggetti software al fine di permettere la predisposizione di un ambiente operativo parallelo;



- estrazione, verifica e consegna di tutti i documenti previsti dal presente contratto;
- predisposizione di quadri di sintesi architetture e funzionali di livello superiore al documento di sintesi;
- predisposizione di questionari e sessioni di domande/risposte per verificare il grado di apprendimento sia sugli ambienti tecnologici, sia funzionali e tecnici;
- presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio/area applicativa con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;
- presentazione e messa a disposizione del Knowledge Base Management System in uso dai team che compongono il servizio di Gestione Applicativa;
- presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse richieste per la predisposizione della test factory;
- illustrazione della struttura e dei contenuti del Knowledge Base Management System.

Inoltre il Fornitore dovrà affiancare il personale indicato da Consip nell'operatività quotidiana relativa principalmente ai servizi di Manutenzione Correttiva, Gestione Applicativa e Siti Web; la responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore. Il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato da Consip qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi.

Non sarà contenuto del trasferimento di know how l'aggiornamento della documentazione di area e o di applicazione (documenti di sintesi, manuali utente, manuali di gestione, specifiche funzionali, documenti di disegno, piani di test.....) che sono prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura. Nel caso in cui uno o più di detti documenti non fosse totalmente allineato, è cura del Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo, riconsegnare i documenti prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know how. Tali considerazioni valgono anche per gli oggetti software la cui configurazione è gestita dal Fornitore, per il software di test e per l'eventuale aggiornamento/allineamento del Knowledge Base Management System.

4.9 Garanzia

Deve essere garantita, come parte integrante dei servizi di sviluppo e MEV di Software ad hoc Manutenzione Adeguativa e Parametrizzazione la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

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

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

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

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



5. DIREZIONE LAVORI

5.1 Modalità di Approvazione dei Prodotti

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica interromperà il termine per l'approvazione e non comporteranno ripianificazione della fase, nel caso di obiettivi. Consip/Amministrazione emetterà una nota contenente tutti i rilievi riscontrati che saranno conteggiati all'interno degli specifici indicatori di qualità (rilievi sull'obiettivo o rilievi sulla fornitura).

5.1.1 Piani della Qualità

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può avvenire per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità presenti in capitolato, eventualmente migliorati dall'offerta.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere concordato con i responsabili Consip, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente.

In caso di non approvazione si rimanda agli obblighi previsti dalle norme contrattuali.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001:2000 o EN ISO 9001:2008 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.

5.1.2 Piani di Lavoro

Consip dovrà approvare tutti i Piani di Lavoro richiesti. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

Dopo la prima approvazione, sarà cura del Fornitore comunicare tempestivamente e concordare ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando a Consip il relativo Piano di Lavoro secondo i vincoli temporali stabiliti. I Piani di Lavoro così aggiornati dovranno essere approvati da Consip anche sottoforma 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).

5.1.3 Prodotti di Fase

Non è prevista l'approvazione per tacito assenso. La non approvazione sarà formalizzata attraverso una lettera di rilievo (che potrà contenere rilievi multipli). I prodotti di fase soggetti al rilievo dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo **5 giorni lavorativi**.

I rapporti sugli indicatori di qualità non sono soggetti ad approvazione; tuttavia, qualora siano riscontrate anomalie, si procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura ed alla richiesta di sostituzione del Referente per il calcolo dei Punti Funzione. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro **5 giorni lavorativi** dalla data di emissione della lettera di rilievo.



5.2 Valutazione risorse

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato e ai profili indicati nell'appendice 3.

A tal fine il Fornitore, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone a Consip per la valutazione i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura.

Devono essere presentati almeno due CV per ogni figura professionale richiesta, da impiegare nel servizio di Gestione Applicativa e gestione siti web, per le figure di Capo progetto impiegate in tutti i servizi previsti, ed eventualmente per altre figure indicate da Consip.

Per l'accettazione del personale proposto, Consip si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

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

5.3 Indici di prestazione

Nella fornitura sono fissati specifici indici di prestazione cui è legata una quota del corrispettivo maturato.

Essi sono legati di volta in volta al raggiungimento delle soglie previste per uno o più indicatori di qualità.

Nell'Appendice 5 sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indicatori di qualità cui è legato l'indice di prestazione e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al raggiungimento dell'indice/i stesso/i.

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

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

Nel caso in cui il Fornitore in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia, siano essi legati ad indicatori di qualità generale che ai livelli di servizio, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità. In tal caso i "valori di raggiungimento indice" degli indici di prestazione saranno adeguati a tale nuovo profilo.

5.4 Monitoraggio

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



Il Fornitore si impegna a fornire a Consip tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati (es. il portale DePF Consip).

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 anche ispettive effettuate dalla Consip tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2003.

Consip si riserva di effettuare controlli sulla qualità del software prodotto (con strumenti quali Cast o Mc Cabe); si riserva inoltre di verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso il Fornitore deve essere disponibile ad incontri/visite di Consip o personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento della produzione del software, del test, dell'effettivo utilizzo del mix di figure professionali offerte rispetto a quelle previste contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

5.4.1 Processo di controllo

Consip effettuerà nel corso della durata contrattuale un controllo periodico sugli scostamenti tra preventivo e consuntivo basandosi sulle previsioni delle singole aree.

6. COLLAUDI

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

La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento e sarà, di norma, non inferiore a **15 giorni solari** effettivi, cioè escludendo l'eventuale periodo di predisposizione dell'ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.

La fase di collaudo verrà pianificata da Consip in accordo con il Fornitore ed in considerazione che il software rilasciato debba essere esente da anomalie bloccanti o parzialmente bloccanti. Le anomalie/malfunzionamenti/disallineamenti con la documentazione dovranno essere tempestivamente risolti dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività di collaudo, entro comunque i tempi concordati con Consip. Eventuali ritardi nella risoluzione dei malfunzionamenti comporteranno l'emissione di rilievi sull'obiettivo.

Nel caso si verifichino situazioni "anomale", sia per numerosità sia per gravità dei malfunzionamenti, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati da Consip per la risoluzione delle anomalie, Consip sospenderà il collaudo e lo slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore e comporterà le sanzioni previste dall'indicatore SLFO - Slittamento della durata pianificata di una fase dell'obiettivo sia per la fase di collaudo sia, eventualmente, per la messa in esercizio.

L'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti (collaudo) Consip e/o dell'Amministrazione, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati da Consip, attuando le modalità del Piano di Collaudo. Consip predisporrà il Piano di collaudo a partire dal Piano dei test prodotto



dal Fornitore cui potranno essere aggiunti ulteriori casi di test definiti da Consip e/o dall'Amministrazione. Qualora Consip/Amministrazione riscontri che casi di test dichiarati positivi dal Fornitore falliscano durante il collaudo Consip, il Fornitore dovrà motivare la situazione ed in ogni caso verrà emesso rilievo sull'obiettivo per ciascun caso "fallito" e Consip, analizzate le motivazioni, si riserva di sospendere il collaudo.

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare a Consip il supporto descritto al paragrafo 4.3 che costituisce parte integrante dell'intervento progettuale. Allo stesso modo costituisce parte integrante dell'intervento progettuale l'esecuzione di test di certificazione, effettuati presso il Laboratorio di certificazione RGS e DAG, a garanzia: dell'aderenza agli standard, della compatibilità alle piattaforme di riferimento delle postazioni utente, della compatibilità con le altre applicazioni che condividono la stessa rete e lo stesso parco client.

All'atto dell'accettazione dei prodotti dell'obiettivo, in caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto e sottoscritto da Consip il verbale di collaudo ed accettazione, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.

La presenza di anomalie che, a giudizio di Consip, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo provocherà la sospensione del collaudo stesso. I nuovi termini di inizio e fine collaudo decorreranno dalla consegna della versione corretta dei prodotti. In nessun caso potrà essere ripianificata la fase di collaudo e quindi eventuali ritardi sono imputabili al Fornitore e evidenziati nell'indicatore di qualità corrispondente.

In caso di 2 sospensioni del collaudo sul medesimo obiettivo Consip si riserva la facoltà di dichiarare il collaudo terminato con esito negativo per inadempimento del Fornitore e le anticipazioni già pagate al Fornitore sulle fasi chiuse dovranno essere da lui restituite, così come indicato nel contratto. Consip si riserva, di affidare l'obiettivo ad altro Fornitore.

6.1 Test Automatici e Certificazione delle performance

All'interno di ogni fase, ed in particolare nell'ambito della fase di "Realizzazione", devono essere svolte dal Fornitore, preferibilmente tramite strumenti automatici, tutte le attività di verifica e validazione delle componenti realizzate (test di modulo, di funzione, di integrazione (o di sistema), di prestazione, di sicurezza, di compatibilità, di usabilità, di accessibilità, di stress o di carico del sistema, ecc.), previste dal Piano di Test.

Per ogni Obiettivo di sviluppo la predisposizione e l'esecuzione di test funzionali è richiesta come obbligo contrattuale.

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

Consip si riserva di definire, anche successivamente all'inizio delle attività contrattuali, il prodotto da utilizzare per i test funzionali. Tale prodotto dovrà essere adottato per gli obiettivi che saranno attivati successivamente a tale comunicazione. Per gli obiettivi/applicazioni per i quali esistesse già il codice di test, sviluppato su un prodotto



diverso da quello indicato da Consip, verranno congiuntamente concordate le modalità di lavoro da applicare.

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 e almeno 0,5 casi di test per Punto Funzione;
- almeno 1 caso di test per ogni segnalazione intrafunzionale (di ok, di warning o di errore).

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

- almeno 1 test per ogni applicazione e 0,2 casi di test per Punto Funzione;
- almeno 1 caso di test per ogni segnalazione interfunkzionale (di ok, di warning o di errore);

I casi di test devono essere tipicamente di natura applicativa.

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

Test di sicurezza

Con riferimento ai test di sicurezza, vanno effettuati:

- sia test funzionali, volti alla verifica del corretto funzionamento dei dispositivi di sicurezza adottati per le singole applicazioni realizzate;
- sia test non funzionali volti alla verifica di possibili vulnerabilità su applicazioni web-based (ad esempio elenco OWASP Top 10 versione 2007).

Codice di test e collaudo

Consip si riserva la possibilità di effettuare la certificazione delle applicazioni, presso un laboratorio appositamente predisposto, di ogni rilascio, per garantire sia l'aderenza agli standard e la compatibilità del codice alle piattaforme di riferimento dei sistemi applicativi che la non regressione di effetti negativi sulle altre applicazioni che condividono la stessa rete e lo stesso parco client.

A richiesta Consip, il codice di test (casi di test, script, set up dati di prova ecc.) relativo agli Obiettivi realizzativi, dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e riutato 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.

Test di carico

Lo strumento attualmente adottato da Consip per la gestione dei test di carico è Mercury Load Runner.

7. INDICATORI DI QUALITÀ

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 5.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, valori di soglia migliorativi per gli indicatori di qualità (IOA) rispetto a quelli previsti da Consip, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo a discrezione di Consip.

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità relativi al servizio di Gestione Applicativa e Gestione Siti Web dovrà tenere conto dell'orario di servizio e dell'orario esteso. Il non rispetto delle indicazioni sopra riportate costituirà rilievo della fornitura.

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

Si precisa che, ai fini della misurazione delle metriche di obiettivo che richiedono un conteggio in Punti Funzione, per gli Obiettivi misurati in Giorni Persona il Fornitore applicherà la conversione in "Function Point Equivalenti" utilizzando la produttività media stimata di:

- 1,65 Punti Funzione per giorno persona relativamente alla classe di progetto gestionale ;
- 2,1 Punti Funzione per giorno persona relativamente alla classe di progetto siti web.

Tale conversione consente di determinare il numero dei Punti funzione equivalenti anche per gli obiettivi dimensionati in giorni persona consentendo di applicare tutti gli indicatori previsti dall'appendice 5. Indicazioni specifiche diverse da quanto prescritto devono essere esplicitate all'attivazione dell'obiettivo e riportate nel piano di qualità dell'obiettivo.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report (trimestrali e al termine dell'obiettivo), da pubblicare sul Portale DePF di Consip. Inoltre per gli obiettivi di sviluppo e Mev il fornitore dovrà consegnare a fine realizzazione e contestualmente al software, opportuni report, prodotti dal tool da lui indicato in sede di offerta, per rendicontare i



risultati della rilevazione degli indicatori di qualità effettuata con il suddetto strumento (vedi Appendice 5 del presente Capitolato).

7.1 Revisione degli indicatori di qualità

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

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

7.2 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per Consip e/o per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare. Tutti i dati rilevati dovranno essere oggetto dei report indicati al paragrafo 3.9.3.