

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Capitolato relativo all'affidamento di servizi per lo Sviluppo, la Manutenzione e l'Assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) e del portale di Governance della Convenzione IT tra Consip/MEF/Cdc



Indice

1.	PREMESSA	4
2.	CONTESTO	6
2.1	DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE E TECNOLOGICHE	
2.2	COMPATIBILITÀ	
3.	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	7
3.1	OGGETTO	
3.2	DURATA	
4.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	8
4.1	SVILUPPO E MEV DI SOFTWARE	
4.1.1	<i>Descrizione e requisiti del servizio</i>	8
4.1.2	<i>Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati</i>	9
4.1.3	<i>Dimensione del Servizio</i>	11
4.1.4	<i>Composizione dei gruppi di lavoro</i>	11
4.2	MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA	
4.2.1	<i>Descrizione e Requisiti dei Servizi</i>	12
4.2.2	<i>Dimensione del Servizio</i>	14
4.2.3	<i>Composizione dei gruppi di lavoro</i>	15
4.3	GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI	
4.3.1	<i>Descrizione del Servizio</i>	16
4.3.2	<i>Dimensione del Servizio</i>	19
4.3.3	<i>Composizione dei gruppi di lavoro</i>	19
4.4	SUPPORTO SPECIALISTICO	
4.4.1	<i>Descrizione e requisiti del servizio</i>	19
4.4.2	<i>Dimensione del Servizio</i>	20
4.4.3	<i>Composizione dei Gruppi di Lavoro</i>	20
4.5	SOLUZIONI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA	
4.5.1	<i>Requisiti per la soluzione di Test</i>	21
4.5.2	<i>Soluzione per la tracciatura dei requisiti utente</i>	22
4.5.3	<i>Profili Professionali richiesti</i>	23
4.6	REFERENTI	
5.	MODALITA' DI ESECUZIONE	25
5.1	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ	
5.1.1	<i>Modalità progettuale</i>	26
5.1.2	<i>Modalità continuativa</i>	28
5.1.3	<i>Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro</i>	31
5.2	GESTIONE DELLA FORNITURA	
5.2.1	<i>Gestione degli obiettivi</i>	34
5.2.2	<i>Rilievi</i>	38
5.2.3	<i>Pianificazione e Consuntivazione</i>	38
5.2.4	<i>Addestramento ad Inizio Fornitura</i>	40
5.2.5	<i>Comunicazione Formale</i>	40
5.3	PRODOTTI DELLA FORNITURA	
5.3.1	<i>Elenco dei Prodotti</i>	41
5.3.2	<i>Modalità di Consegna dei Prodotti</i>	43
5.3.3	<i>Vincoli Temporali sulle Consegne</i>	44
5.3.4	<i>Inventario Applicativo in Punti Funzione</i>	46
5.4	ASSICURAZIONE QUALITÀ	
5.4.1	<i>Classe di Rischio</i>	47



5.5	TRASFERIMENTO DI KNOW HOW	
5.6	GARANZIA	
6.	DIREZIONE LAVORI	50
6.1	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI	
6.1.1	<i>Piani della Qualità</i>	50
6.1.2	<i>Piani di Lavoro</i>	50
6.1.3	<i>Prodotti di Fase</i>	51
6.2	VALUTAZIONE RISORSE	
6.3	INDICI DI PRESTAZIONE	
6.4	CUSTOMER SATISFACTION	
6.5	MONITORAGGIO	
6.5.1	<i>Processo di controllo</i>	53
7.	COLLAUDI	54
8.	INDICATORI DI QUALITÀ	56
8.1	REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ	
8.2	STRUMENTI PER LA MISURAZIONE E LA DOCUMENTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ	



1.PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti della fornitura relativi ai servizi di sviluppo, manutenzione ed assistenza del Sistema Informativo per la Gestione delle Iniziative (SIGI) e del portale di Governance della Convenzione IT tra Consip - il MEF e la Corte dei conti.

Con il termine “Consip” va intesa la CONSIP S.p.A.

Con il termine “Amministrazione” va inteso il Ministero dell’Economia e delle Finanze nonché la Corte dei conti, il MISE-DPS e la Consip.

Con il termine “Fornitore” va intesa l’Impresa aggiudicataria della fornitura.

Con il termine MEF va inteso il Ministero dell’Economia e delle Finanze.

Con il termine Cdc va intesa la Corte dei conti.

Con il termine DT va inteso il Dipartimento del Tesoro.

Con il termine DAG va inteso Dipartimento dell’Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi.

Con il termine RGS va intesa Ragioneria Generale dello Stato.

Con il termine MISE-DPS va inteso il Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento per le politiche di sviluppo e di coesione.

Con il termine SIGI va inteso il Sistema Informativo per la Gestione delle Iniziative.

Con il termine RUA va inteso il Responsabile Unico delle Attività contrattuali

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

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

Le citazioni al Laboratorio di Certificazione RGS sono da intendersi riferite ad attività o supporti richiesti solo per la Ragioneria Generale dello Stato. Consip si riserva comunque di richiedere, senza oneri aggiuntivi, al Fornitore di estendere tali attività anche ad altri beneficiari.

Nel capitolo 2 è descritto il contesto in termini di caratteristiche applicative e di ambienti tecnologici. L’oggetto della fornitura è riportato nel capitolo 3 con lo scopo di definire a grandi linee i servizi richiesti. Nel capitolo 4 è fornita una descrizione dei servizi richiesti, nonché i parametri quantitativi e le figure professionali previste per la fornitura. Le modalità



di esecuzione dei servizi e delle attività nonché gli aspetti qualitativi della fornitura sono descritti nel capitolo 5. Nei capitoli 6 e 7 sono descritte la direzione lavori, le modalità e gli strumenti per l'effettuazione dei collaudi. Gli indicatori di qualità richiesti sono nel capitolo 8.

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

- Appendice 1: Descrizione delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche e dei requisiti di evoluzione del Sistema Informativo di Gestione delle Iniziative - SIGI;
- Appendice 2: Strumenti di supporto alla gestione della fornitura;
- Appendice 3: Cicli di vita e contenuti dei prodotti;
- Appendice 4: Standard Consip;
- Appendice 5: Indicatori di qualità della fornitura;
- Appendice 6: Profili professionali richiesti.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico, e relative appendici, rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Dunque, il mancato rispetto delle prescrizioni equivale ad inadempimento e pertanto, laddove non vi sono azioni contrattuali specifiche già codificate, comporterà l'emissione di un rilievo.



2. CONTESTO

Il contesto relativo alla presente fornitura riguarda il Sistema Informativo per la Gestione delle Iniziative (SIGI) e del portale di Governance della Convenzione IT tra Consip - il MEF e la Corte dei conti.

Il sistema SIGI è basato su una soluzione integrata composta da software sviluppato su piattaforma Microsoft .NET e dal pacchetto commerciale Cognos 8.

Le informazioni di dettaglio sull'architettura applicativa e tecnologica sono riportate nell'Appendice 1.

2.1 Descrizione delle Caratteristiche Applicative e Tecnologiche

La descrizione delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche, degli obiettivi di sviluppo nonché le descrizioni dell'architettura e delle infrastrutture e dei prodotti software sono riportate nell'Appendice 1.

Nel dettaglio saranno riportate le seguenti informazioni:

- la descrizione dei diversi moduli applicativi in cui si articola il sistema informativo oggetto della fornitura, con il numero di utenti complessivo. Si precisa che tale numero è da considerarsi orientativo e non è sommabile, in quanto le diverse funzioni possono avere come utenti sottoinsiemi diversamente composti del totale degli utenti dell'area;
- le piattaforme software utilizzate dall'applicazione;
- una descrizione dei previsti obiettivi di evoluzione che comunque potranno essere variati in corso di esecuzione del contratto a seconda delle esigenze dell'Amministrazione.

2.2 Compatibilità

I prodotti software potranno subire variazioni di release / livello nel corso della fornitura. Ciò comporta l'obbligo del Fornitore di realizzare software compatibile con il release / livello effettivo degli ambienti di collaudo / esercizio attivi al momento in cui il software verrà utilizzato.

Inoltre il Fornitore è tenuto sempre a verificare, in particolare nella fase di "Definizione dell'Obiettivo", gli effettivi release e l'eventuale piano di evoluzione degli ambienti.

Le applicazioni sviluppate nell'ambito della Ragioneria Generale dello Stato devono essere certificabili presso il "laboratorio di certificazione RGS" sulla "Postazione Multifunzione", ossia un personal computer su piattaforma Windows la cui configurazione è controllata centralmente (Active Directory). Si precisa che la medesima procedura di certificazione potrà essere richiesta anche dagli altri beneficiari del contratto senza che questo comporti oneri aggiuntivi.



3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

La presente fornitura riguarda l'erogazione di servizi per il Sistema Informativo di Gestione delle Iniziative - SIGI e per il portale di Governance della Convenzione IT tra Consip - il MEF e la Corte dei conti.

Sono oggetto della fornitura i seguenti servizi:

- Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software;
- Manutenzione Adeguativa e Correttiva;
- Gestione Applicativi e Basi Dati;
- Supporto Specialistico.

Si ritengono, inoltre comprese nell'oggetto della fornitura le attività di addestramento a inizio fornitura ed il trasferimento di know how.

3.2 Durata

La durata delle attività relative alla fornitura è di 48 (quarantotto) mesi a decorrere dalla "data di inizio attività", così composta:

- i primi 36 mesi di erogazione di tutti i servizi della fornitura;
- gli ultimi 12 (dodici) mesi di garanzia in cui viene erogato unicamente il servizio di Manutenzione Correttiva in garanzia sul software rilasciato e/o modificato/sviluppato nel corso dei precedenti 12 mesi.



4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

In questo capitolo sono descritti i servizi oggetto di fornitura, la loro dimensione e le composizioni di riferimento dei gruppi di lavoro. Si precisa che il puntuale dimensionamento degli interventi potrà essere determinato solamente in fase di predisposizione del piano delle attività; il Fornitore dovrà impiegare un mix di figure professionali corrispondenti a quelli di seguito riportati.

4.1 Sviluppo e MEV di software

4.1.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di **Sviluppo e Manutenzione evolutiva (MEV)** di software può comprendere i seguenti ambiti/classi :

- 1 sviluppo ed evoluzione di software specifico per l'Amministrazione (SW ad hoc) a sua volta diviso in :
 - a) gli sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi che risolvono esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate;
 - b) rifacimento di sistemi informativi o applicazioni, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste, previa valutazione che non sia conveniente attuare una Manutenzione Evolutiva del software esistente (vedi punto 3);
- 2 parametrizzazione e personalizzazione di soluzioni basate su software/soluzioni commerciali e/o personalizzazione e riuso di software esistente.
- 3 la Manutenzione Evolutiva comprendente la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente.

Lo **sviluppo e la manutenzione evolutiva di software** rilasciano prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo misurato in Punti Funzione (PF) chiamata anche baseline del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione contemporanea di applicazioni/funzioni obsolete od eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate.

Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

La parametrizzazione e la personalizzazione di software basati su soluzioni commerciali e/o riuso di software esistente o open source consistono principalmente in attività volte al riuso, adeguamento, customizzazione ed integrazione di software già disponibile in base agli obiettivi, funzionali o meno, richiesti dall'Amministrazione.

Il servizio di **Sviluppo e MEV di software** dovrà assicurare al Capo progetto Consip ed alle strutture di ausilio (servizio tecnici, Laboratorio di Certificazione RGS di cui al paragrafo 2.2, servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati, ecc), il supporto all'avviamento in collaudo ed in esercizio del software realizzato, nonché all'esecuzione dei test proceduralizzati. Dovranno



essere, dunque, ricomprese nel servizio di Sviluppo e MEV di software almeno le attività elencate di seguito e raggruppate per tipologia di supporto:

- 1 supporto alle attività di collaudo e testing proceduralizzato:
 - a) risoluzione tempestiva dei malfunzionamenti riscontrati in fase di verifica o di collaudo;
 - b) 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.);
 - c) presenza on site, su chiamata, entro 1 giorno lavorativo delle necessarie figure professionali
 - d) passaggio di conoscenza sulle funzionalità realizzate;
 - e) training on the job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
 - f) altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo richieste da Consip per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio;
- 2 supporto alla consegna del software in gestione, volto ad assicurare un corretto passaggio di consegne al servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati formalizzato nel Piano di lavoro dell'obiettivo:
 - g) illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito dell'obiettivo;
 - h) passaggio di conoscenza funzionale e tecnica;
- 3 supporto alle strutture Consip preposte, o a terzi da Consip indicati, alle attività di passaggio in esercizio:
 - i) 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;
 - j) training on the job per gli utenti nonché gli addetti del servizio Gestione Applicativi e Basi Dati impartiti dall'intervento durante i primi giorni di avviamento in esercizio;
- 4 supporto nella predisposizione dell'ambiente di collaudo, ovvero nella definizione dei parametri di sistema, nell'installazione e configurazione dell'applicazione sviluppata, nella parametrizzazione dei prodotti software utilizzati, etc.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono suddivisi in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare, come descritto al Capitolo 5 ed in Appendice 3. Si sottolinea che l'attività di test è parte integrante del servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva. E' richiesto che ciascun requisito, funzionale o non funzionale, sia verificato mediante almeno un caso di test e che sia tracciato utilizzando le metodologie e gli strumenti offerti dal fornitore.

4.1.2 Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati



Il servizio di sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software comprende, oltre alle attività di sviluppo di software ad hoc basate sulla piattaforma Microsoft.Net, anche attività di sviluppo di software commerciale (parametrizzazione e personalizzazione) della piattaforma software Cognos con attività che non hanno impatti sulla baseline del sistema.

Si evidenziano i principali requisiti che devono caratterizzare il servizio di Sviluppo e Mev di Software 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 servizi applicativi 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:
 - 1 raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1, HTML 4.0.1 strict o XHTML (eXtended Hypertext Markup Language) 1.0 strict o XHTML 1.1, e CSS 2.0 e xForms (eXtended Forms);
 - 2 Compatibilità con i seguenti browser: Internet Explorer 6.x o superiori, Safari 3.0 o superiori, Firefox 2.0 o superiori (obbligatori); Opera 6.0/7.0 o superiori (raccomandato);
 - 3 Standard per l'accesso sicuro a pagine web: SSL 2.0 (obbligatorio) e SSL 3.0 (opzionale).
 - 4 compatibilità con i seguenti standard di gestione dei contenuti :
 - 5 JSR 168 (specifica dei “portlet”);
 - 6 JSR 170 (API standard per accedere ai servizi di un sistema di Gestione Contenuti Web);
 - 7 WSRP 1.0 (Web Services for Remote Portlet);
 - 8 compatibilità con i seguenti standard relativi ai formati di descrizione dei contenuti:
 - 9 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);
 - 10 compatibilità con i seguenti standard internazionali:
 - ISO 9241: da 1 a 17;
 - 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
 - 11 OWASP Building Guide con riferimento all'ultima versione disponibile



Inoltre tutte le componenti applicative che verranno realizzate e che riguardano l'interazione con i Sistemi Informativi di altre Amministrazioni dovranno rispettare gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività per la cooperazione applicativa nonché, al fine di favorire il riuso del software sviluppato, deve essere garantita la portabilità su altre piattaforme rispetto a quella di sviluppo.

Si precisa inoltre che tutte le attività di sviluppo (software ad hoc, parametrizzazioni e personalizzazioni di soluzioni commerciali) di funzionalità non devono mai agire direttamente sul pacchetto Cognos e/o sul suo codice sorgente e devono essere tali da garantire la loro piena compatibilità con tutte le diverse componenti del pacchetto Cognos attualmente già presenti e in possesso dell'Amministrazione e con ogni loro successivo aggiornamento.

4.1.3 Dimensione del Servizio

Nella tabella seguente si riassumono, per la componente della fornitura in esame, i massimali espressi in Punti Funzione e Giorni Persona.

Servizi di sviluppo e MEV	PF	GGPP
Sviluppo di software ad hoc	14.950	
parametrizzazione e personalizzazione di software/soluzioni commerciali		10.170

Tabella 1 Massimali per i servizi di sviluppo e MEV

4.1.4 Composizione dei gruppi di lavoro

Per i servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc il fornitore dovrà impiegare un mix di figure professionali medio su tutti gli obiettivi tale da rispettare il mix riportato nella tabella seguente:

Figura professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	5%
Specialista di Tematica	10%
Analista Funzionale	25%
Specialista di Prodotto	10%
Analista Programmatore	50%

Tabella 2. Mix di figure professionali per sw ad hoc



Per i servizi di parametrizzazione e personalizzazione di software/soluzioni commerciali il fornitore dovrà impiegare un mix di figure professionali medio su tutti gli obiettivi tale da rispettare il mix riportato nella tabella seguente:

Figura professionale	%Utilizzo
Capo Progetto	5%
Specialista di Tematica	5%
Analista funzionale	30%
Specialista di Prodotto	10%
Analista Programmatore	50%

Tabella 3. Mix di figure professionali per parametrizzazione e personalizzazione

4.2 Manutenzione Adeguativa e Correttiva

4.2.1 Descrizione e Requisiti dei Servizi

La **Manutenzione Adeguativa** comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento di requisiti non funzionali.

In particolare si intendono:

- 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 per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni dei pacchetti software utilizzati;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- 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 5.3.4.

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 5.

Si sottolinea che l'attività di test è parte integrante del servizio di Manutenzione Adeguativa. E' richiesto che ciascun requisito funzionale e non funzionale sia verificato mediante almeno un caso di test.



Per **Manutenzione Correttiva** si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sul software prodotto che sulle basi dati che sulla documentazione, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

La Manutenzione Correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente. I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di 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 nonché l'allineamento della documentazione relativa.

Per **“Difetto”** si intende un errore presente nel software, latente finché non rilevato. Le unità che si considerano come singoli difetti, ai fini della rilevazione degli indicatori di qualità, sono l'elemento funzione e l'elemento dato che sono inseriti in BIG (vedi Appendice 2), o analogo strumento, dal fornitore nella sezione “Dettaglio esecuzione” all'atto della risoluzione del malfunzionamento.

La categoria dei malfunzionamenti in esercizio 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";
- 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 di rete ecc.), comportano, da parte del servizio di Manutenzione Correttiva, comunque il 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 5.3.4.

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 necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- rimozione della difettosità residua su tutto il software negli ultimi 12 mesi del contratto operando attraverso il Fornitore che subentra nel servizio, come descritto nel paragrafo 5.6.

La tempestività di ripristino delle applicazioni a fronte di malfunzionamento è misurata rispetto a valori calcolati in funzione sia della classe di rischio dell'applicazione che della categoria di malfunzionamento (si rimanda all'Appendice 5 per ulteriori dettagli).

4.2.2 Dimensione del Servizio

Le dimensioni del servizio di Manutenzione Adeguativa e correttiva sono indicate scomponendole in Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva (sia Manutenzione Correttiva di software ad hoc misurato in Punti Funzione sia Manutenzione Correttiva di parametrizzazioni/personalizzazioni del pacchetto Cognos).

La dimensione del servizio di Manutenzione Adeguativa è valutata in GGPP a corpo.

La Manutenzione Correttiva (sia su sw ad hoc sia su personalizzazione e parametrizzazione) è remunerata con un canone unico mensile e pertanto la dimensione massima corrisponderà a 36 canoni.

Nei paragrafi seguenti vengono riportati i criteri di misurazione per ciascuno degli elementi sopra descritti.

4.2.2.1 Manutenzione Adeguativa

Nella tabella seguente si riporta il massimale espresso in Giorni Persona relativo alla componente di Manutenzione Adeguativa su tutta la durata della fornitura.

Servizi di manutenzione Adeguativa	GGPP
Manutenzione adeguativa	621

Tabella 4. Massimali per la componente di Manutenzione Adeguativa



Tali valori sono stati quantificati sulla base delle stime di adeguamento del sistema informativo e pertanto potranno subire variazioni durante l'effettivo svolgimento delle attività contrattuali.

4.2.2.2 Manutenzione correttiva

La componente di Manutenzione Correttiva (sia di sw ad hoc sia di parametrizzazione/personalizzazione) viene dimensionata in **36** canoni mensili omnicomprensivi.

Ai fini di fornire indicazioni per una corretta valutazione del servizio si riportano nelle tabelle seguenti i dati volumetrici del sw oggetto del servizio distintamente per le sue componenti.

La stima del numero complessivo dei punti funzione, basata sulla consistenza prevista ad inizio fornitura della baseline da affidarsi al servizio di Manutenzione Correttiva è riportato nella tabella seguente:

Componente del sistema realizzata con software ad hoc	Stima della baseline ad inizio fornitura
sw ad hoc	22.500

Tabella 5. Volumi di riferimento per il sw ad hoc

Tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore, nell'ambito della presente Fornitura, dovrà considerarsi "in garanzia" e quindi non dovrà essere conteggiato nel canone di Manutenzione Correttiva per tutta la durata contrattuale.

Le parametrizzazioni/personalizzazioni del pacchetto Cognos stimate ad inizio della fornitura (tenendo dunque in considerazione le attività in corso) ammonteranno ai giorni persona espressi nella tabella seguente corrispondenti all'effort espresso in giorni Persona impiegati per la realizzazione.

Servizi di Manutenzione Correttiva	GGPP di sviluppo affidati al servizio di correttiva
Manutenzione correttiva su parametrizzazioni e personalizzazioni	4.880

Tabella 6 Volumi di riferimento per parametrizzazioni e personalizzazioni

4.2.3 **Composizione dei gruppi di lavoro**



Per la componente del servizio di Manutenzione Adeguativa il Fornitore dovrà impegnare le seguenti figure professionali:

- Analista Funzionale;
- Analista Programmatore;
- Specialista di Prodotto.

L'offerta dovrà essere predisposta secondo il piano di impiego (quale media degli obiettivi su tutta la fornitura), riportato in tabella:

Figura professionale	% Utilizzo
Analista Funzionale	25
Analista Programmatore	50
Specialista di Prodotto	25

Tabella 7. Mix di figure professionali per i servizi di Manutenzione Adeguativa

Si precisa che una delle risorse con qualifica di AF (Analista Funzionale), impiegata nel gruppo di lavoro di ciascun obiettivo, dovrà assumere anche il ruolo di Focal Point per il singolo progetto di Manutenzione Adeguativa.

Relativamente al gruppo di Manutenzione Correttiva è responsabilità del fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

4.3 Gestione Applicativi e Basi Dati

Il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati è svolto da parte delle risorse professionali del Fornitore ed è orientato all'esercizio delle applicazioni ed all'assistenza degli utenti, è svolto all'interno di gruppi di lavoro misti Consip - Fornitore con una persona Consip responsabile del servizio nei confronti dell'Amministrazione.

Il Fornitore del servizio di Gestione applicativi e Basi Dati dovrà impiegare risorse con un elevato grado di preparazione funzionale e tecnica sui prodotti Cognos ed è tenuto a mantenere tale livello di competenza durante tutta la durata contrattuale nonché in previsione di eventuali aggiornamenti del sistema in esercizio al fine di garantire un'efficace presa in carico del software. Tale competenza funzionale e tecnica dovrà essere a carico del fornitore ed in nessun caso dovrà penalizzare il servizio nei confronti dell'Amministrazione (es. discontinuità del servizio, sostituzione delle risorse in formazione con risorse non idonee, ecc..)

4.3.1 Descrizione del Servizio

Per il servizio Gestione Applicativi e Basi Dati si intendono, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività elencate:



1 Gestione delle funzionalità in esercizio:

- a) risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente;
- b) 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;
- c) in caso di malfunzionamenti sulla componente Cognos nell'ambito del servizio è chiesto al Fornitore di diagnosticare la natura del malfunzionamento distinguendo se questo è all'interno del codice sorgente del pacchetto Cognos o all'interno del software parametrizzato/personalizzato:
 - nel primo caso il servizio è tenuto alla tempestiva apertura della segnalazione sul contratto di manutenzione del pacchetto Cognos ed alla successiva verifica dell'esito dell'intervento effettuato; le risorse deputate al servizio dovranno dimostrare un'approfondita conoscenza del pacchetto Cognos tale da azzerare i rischi di apertura di segnalazioni di malfunzionamento errate ovvero segnalazioni che si risolvono con parametrizzazione del pacchetto;
 - nel secondo caso vale quanto già indicato al punto B.
- d) validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- e) verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione di area che descrive le modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati in collaborazione con i gruppi di sviluppo;
- f) gestione della configurazione.

2 Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:

- a) schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
- b) assistenza alle attività di collaudo delle nuove funzionalità al fine di acquisire l'opportuna competenza sulle stesse necessaria per una efficace gestione delle applicazioni/funzioni. Le attività comprendono sia la gestione delle nuove patch/funzionalità/release dei moduli, nonché nuovi moduli Cognos sia la presa in carico degli obiettivi di personalizzazione e parametrizzazioni.
- c) verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
- d) supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio e di quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- e) gestione della nuova configurazione;

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

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



4 Supporto agli utenti:

- a) assistenza per l'uso appropriato delle funzionalità secondo le modalità previste nei manuali d'uso e supporto per il corretto utilizzo del sistema informativo;
- b) preparazione della 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 etc);
- c) predisposizione dell'ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc).

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

“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 Consip in qualsiasi momento della fornitura.

6 Prodotti/servizio:

Realizzazione di prodotti informatici o reportistica/estra “ad hoc”, per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, spesso a carattere di urgenza, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipici esempi possono essere: la realizzazione di prospetti informativi, l'aggiornamento di indici di performance e relativa modifica delle funzionalità di eventuali cruscotti, la creazione estemporanea di particolari viste per facilitare le attività di analisi multidimensionale.

7 Pianificazione funzionale del servizio (e ripianificazione, per eccezione), in accordo con gli organi tecnici ed i referenti Consip:

- a) movimentazione giornaliera dei batch;
- b) disponibilità del servizio on line (funzionalità TP);
- c) controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito;
- d) esecuzione estemporanea di elaborazioni di prodotto / servizio;
- e) ripristino basi dati;
- f) pubblicazione, attraverso l'apposita funzionalità dell'applicazione, di informazioni utili e necessarie agli utenti per la fruizione dell'applicazione;
- g) 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;
- h) modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica.

Le risorse del Fornitore preposte al servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati dovranno avere e mantenere una 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 al fine di assicurare una risposta tempestiva.

Costituiscono inoltre parte integrante dell'attività di Gestione Applicativi e Basi Dati le attività di:

- acquisizione dal Fornitore precedente del necessario know how per operare, sia con riguardo alla baseline non in garanzia che a quella in garanzia; si precisa che la baseline è oggetto di servizio pieno a partire dal secondo anno contrattuale;
- gestione della configurazione, compresi gli ambienti per i quali non è ancora disponibile lo strumento di Configuration Management, ivi compreso il trasferimento, negli ambienti in uso alle applicazioni, dei nuovi oggetti software sviluppati o di oggetti modificati in seguito ad attività di manutenzione evolutiva, adeguativa o correttiva.

4.3.2 Dimensione del Servizio

Il massimale in Giorni Persona del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati è riportato nella tabella seguente:

Servizio	Metrica	Totale
Gestione Applicativi e Basi Dati	GGPP	3.105

Tabella 8. Massimale per i servizi di Gestione Applicativi e Basi Dati

4.3.3 Composizione dei gruppi di lavoro

Per il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati, il Fornitore dovrà impegnare le seguenti figure professionali:

- Analista Funzionale;
- Analista Programmatore
- Specialista di Tematica

Il piano di impiego stimato è riportato in tabella:

Figura professionale	% Utilizzo
Analista Funzionale	45
Analista Programmatore	30
Specialista di Tematica	25

Tabella 9.. Mix di figure professionali per i servizi di Gestione Applicativi e Basi Dati

4.4 Supporto Specialistico

4.4.1 Descrizione e requisiti del servizio



Nel servizio di Supporto Specialistico rientrano le attività di supporto all'individuazione delle modalità di evoluzione dei processi interni per l'introduzione del Modello di Governance condiviso e coerente con i requisiti organizzativi ed operativi che verranno espressi da Consip/Amministrazione. Tali attività si concentreranno maggiormente durante la realizzazione degli obiettivi strategici descritti nell'Appendice 1:

- consulenza tematica inerente l'analisi e la pianificazione finanziaria;
- analisi dei processi di pianificazione e conseguente disegno dell'organizzazione a supporto degli interventi individuati;
- verifica dell'aderenza dei risultati prodotti dai prototipi alle logiche di business al fine di poter avviare la realizzazione delle successive implementazioni.
- 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);
- change management;
- consulenza specialistica di tematica finalizzata al rispetto degli iter amministrativi.

4.4.2 Dimensione del Servizio

Il massimale in Giorni Persona del servizio di Supporto Specialistico è riportato nella tabella seguente.

	Metrica	Totale
Servizi Supporto Specialistico	GGPP	1640

Tabella 10. Massimale per il servizio di Supporto Specialistico

4.4.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per il servizio di Supporto Specialistico, il Fornitore dovrà impegnare le seguenti figure professionali:

- Specialista di Tematica
- Specialista di Prodotto.

Il mix medio di figure professionali che si stima di impiegare durante l'intera fornitura è il seguente:

Figura professionale	% Utilizzo
Specialista di Tematica	85
Specialista di Prodotto	15

Tabella 11. Mix di figure professionali per il servizio di Supporto Specialistico



4.5 Soluzioni a supporto dell'operatività della fornitura

In questo paragrafo sono descritti i requisiti minimi delle soluzioni richieste a supporto dell'operatività della fornitura. Si precisa che, dove non indicato diversamente, il termine massimo per la consegna di tali soluzioni è pari a **60 giorni solari** dalla data stipula del contratto eventuali eccezioni dovranno essere concordate con Consip.

Tale termine si applica anche a tutte le migliorie/soluzioni/sistemi offerte dal Fornitore nella Relazione Tecnica.

4.5.1 *Requisiti per la soluzione di Test*

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

Con tali prodotti 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, automatizzare i test, fornire tutti i report per le necessarie verifiche e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti. Il Fornitore dovrà garantire a Consip l'accesso alla strumentazione di test management per consentire la verifica in tempo reale dello stato di avanzamento della progettazione e dell'esecuzione dei test e relativi risultati.

L'utilizzo degli standard e degli strumenti indicati è previsto nel caso di nuovi sviluppi, di MEV, di Manutenzione Adeguativa e correttiva e di utilizzo di pacchetti applicativi (escludendo i test relativi alle funzionalità native del pacchetto e alla sua installazione).

Il Fornitore non è obbligato ad adottare Compuware. Nel caso in cui il Fornitore scelga prodotti di test diversi da Computare, dovrà garantire la portabilità dei piani e degli script di test con i prodotti Compuware adottati in Consip.

In ogni caso il fornitore dovrà consegnare a Consip tutti gli elementi necessari per la riesecuzione dei test, includendo la configurazione, predisposizione e ripristino della base dati di test.

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, 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 il proprio ambiente di test, in un ambiente (Compuware), 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.

Tutte le attività descritte sono completamente a carico del Fornitore.

I casi di test proceduralizzati devono essere progettati, eseguiti e documentati dal fornitore conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati da Consip con caratteristiche di auto consistenza, quindi oggettivi, ripetibili nell'ambiente Consip, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e da chi li esegue. La consegna del piano di test così prodotto deve avvenire in coerenza con il ciclo di sviluppo adottato e con quanto previsto per questo nell'Appendice 3.

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti al termine della fase di realizzazione con esito positivo.

Un discorso analogo va considerato per quello che riguarda i test legati ad aspetti prestazionali.

Il prodotto utilizzato da Consip è Load Runner di HP (ex Mercury). Anche in questo caso il Fornitore non è vincolato alla scelta dello stesso prodotto ma, nel caso in cui scelga prodotti diversi, dovrà garantire la portabilità dei piani e degli script di test con i prodotti adottati in Consip.

E' parte integrante del piano di test, che verrà consegnato al termine della fase di realizzazione, il report attestante la non violazione delle prescrizioni contenute nella top ten OWASP.

4.5.2 Soluzione per la tracciatura dei requisiti utente

Il Fornitore renderà disponibile a Consip senza oneri aggiuntivi, entro i tempi previsti al paragrafo 4.5, uno strumento finalizzato all'identificazione, organizzazione e documentazione dei requisiti utente nonché delle specifiche applicative, al fine di controllarne l'evoluzione durante il ciclo di vita del sw. Tale prodotto dovrà pertanto permettere :

- la classificazione dei requisiti con la possibilità di creare gerarchie e distinguerli per tipologia (es: funzionale/non funzionale);
- il controllo e la gestione delle modifiche attraverso la tracciatura della storia dei cambiamenti per ogni requisito;
- una tempestiva informazione a tutti i componenti del team rispetto ai requisiti del progetto assicurando coerenza assoluta;



- l'accesso basato sul Web per gruppi di lavoro distribuiti;
- la gestione dei rischi, tramite l'analisi d'impatto delle modifiche effettuate.

4.5.3 Profili Professionali richiesti

Le figure professionali da impiegarsi per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno rispettare i profili descritti in Appendice 6 eventualmente migliorati nell'offerta tecnica del Fornitore. Consip si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, esperienza ed attitudini. Ad esempio, 5 anni addizionali di esperienza professionale nel settore informatico possono corrispondere ad una cultura equivalente ad una laurea in discipline tecnico-scientifiche.

I *curriculum vitae* delle risorse da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili a Consip secondo quanto previsto dal contratto e con il template riportato in Appendice 3

Per quanto attiene alle risorse che possiedono le certificazioni richieste come requisito di accesso si precisa che queste dovranno essere rese disponibili per l'intera efficacia del contratto e dovranno essere impiegate nei gruppi di lavoro che garantiscono l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura anche senza espressa richiesta di Consip.

Ogni riferimento ad attività (es. Disegno) o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o a componenti di essi che sono effettivamente adottati per i sistemi informativi gestiti dall'Amministrazione e/o da Consip.

Tale scenario può cambiare in corso d'opera in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate. Pertanto, le competenze tecniche previste dai profili delle figure di cui all'Appendice 6, non sono da considerarsi immutabili ed esaustivi delle esigenze dell'intera fornitura in quanto Consip potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi, linguaggi di programmazione metodologie e standard.

Consip si riserva di specificare il dettaglio del profilo richiesto per ciascuna figura in fase di costituzione dei gruppi di lavoro o di inserimento/ sostituzione delle risorse. Pertanto in tale fasi verranno specificate, tra quelli indicati nei profili o comunicati al Fornitore, le esperienze richieste e i prodotti di cui le risorse devono avere una ottima conoscenza (o li dove indicato essere in possesso di certificazione o cultura equivalente).

Per la descrizione delle figure professionali previste si rimanda all'Appendice 6.

4.6 Referenti



Il Fornitore dovrà indicare il Responsabile Unico delle Attività contrattuali (RUA), per l'intera fornitura, cui Consip farà riferimento per le attività e gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Tale risorsa sarà individuata dal Fornitore in sede di offerta e non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro di cui ai punti 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per Consip.

Il Responsabile Unico delle Attività contrattuali dovrà riferire a Consip sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- predisposizioni e variazioni del Piano generale della fornitura;
- 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, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;
- eventuali azioni correttive a fronte dei risultati della customer satisfaction;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo del portale DePF Consip (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase, vedi successivo par.5.3.2.2);
- predisposizione e costante adeguamento delle soluzioni/sistemi/migliorie offerte.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è compito del Responsabile Unico delle Attività contrattuali assicurare un alto grado di sinergia principalmente tra le risorse impiegate nei servizi di Sviluppo e MEV di Software, di Manutenzione Correttiva e quelle impiegate nella Gestione Applicativi e Basi Dati, in particolare, nella fase di avviamento in esercizio dell'applicazione al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

In caso di inadeguatezza del Referente, Consip si riserva di chiederne la sostituzione secondo quanto prescritto nel paragrafo 6.2



5. MODALITA' DI ESECUZIONE

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 congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli 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 è obbligo del Fornitore, in tutte le attività, il rispettare ed utilizzare gli standard e le linee guida adottate da Consip nonché di strumenti a supporto della fornitura; il Fornitore deve farsi carico, dunque, 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.

Nei paragrafi descritti al seguito è riportata una descrizione più dettagliata delle modalità previste per l'esecuzione dei servizi. Si rimanda all'Appendice 3 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di vita, alle fasi progettuali, ai prodotti ed ai contenuti informativi dei documenti di progetto da consegnare.

5.1 Modalità di esecuzione dei Servizi e delle Attività

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

Servizi	Variazion e baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di vita	Sede
Sviluppo e Mev di software	Si	PF ¹	Progettuale a corpo	Completo o ridotto o fase unica	Fornitore ²
Manutenzione Correttiva	No ³	-	Continuativa a canone	-	Fornitore ²

1 Normalmente in PF; i GGPP si applicano generalmente alle parametrizzazioni e personalizzazioni.

2 Eccezionalmente anche presso sedi di Consip o dell'Amministrazione a richiesta Consip

3 Eccezionalmente può variare la baseline



Servizi	Variazioni e baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di vita	Sede
Manutenzione Adeguata	No3	GGPP	Progettuale a corpo	“ad hoc”	Fornitore ²
Supporto Specialistico	No	GGPP	Progettuale a corpo	“ad hoc”/fase unica	Consip/Amministrazione
Gestione Applicativi e Basi dati	No	GGPP	Continuativa a consumo		Consip/Amministrazione

Tabella 12. modalità di esecuzione e cicli per servizio

Per tutti i servizi richiesti deve essere garantito dal Fornitore, senza oneri aggiuntivi, il Supporto Specialistico su Cognos ed 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, di collaudo ecc.;
- il supporto alla predisposizione dell’ambiente di esercizio propedeutica all’avviamento delle applicazioni/funzioni nonché l’assistenza alla risoluzione di eventuali problemi sistemistici che dovessero insorgere in tale fase;
- 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;
- il supporto agli interventi di Manutenzione Adeguata al fine di garantire la perfetta integrazione e/o compatibilità tra prodotti e tecnologie.

5.1.1 Modalità progettuale

I servizi da erogare in modalità progettuale sono: Sviluppo e MEV di software, Manutenzione Adeguata e Supporto Specialistico.

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale verranno scomposti in Obiettivi a cui verrà attribuita una classe di rischio, una dimensione e 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. In Appendice 3 si riportano i cicli adottabili e per ciascuna fase, i prodotti da rilasciare ed i criteri di uscita.

Il termine “durata” dell’Obiettivo è usato come sinonimo dell’intervallo di tempo decorrente tra le milestone Attivazione e Accettazione ovvero tra Attivazione e l’uscita positiva dall’ultima fase prevista dal ciclo di vita per i cicli in cui si prevedono fasi successive al collaudo.



Su richiesta di Consip, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche quali ad esempio la realizzazione di Prodotti/Servizio previsti all'interno del servizio di Gestione Applicativi e Basi dati.

5.1.1.1 Sviluppo, manutenzione evolutiva e Manutenzione Adeguativa

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

		Dimensione in PF		
		< 200	200 ÷ 400	>400
Durata	< 2 mesi	Fase Unica	Non applicabile	Non applicabile
	2-4 mesi	Ridotto	Ridotto/Completo	Completo
	> 4 mesi	Non applicabile	Completo	Completo

Tabella 13. Criteri di applicabilità dei cicli di vita del software

“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 vita pertanto verrà concordato nella fase di Definizione.

Il ciclo a fase unica è previsto, di norma, solo in caso di durata non superiore a 2 mesi; anche in tale circostanza è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi.

Per gli obiettivi dimensionati in GGPP la precedente tabella si applica convertendo per la produttività media stimata di 1,6 PF/GGPP salvo diversa indicazione da determinare e precisare in fase di Definizione.

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

A tale proposito si sottolinea che il Capo progetto è responsabile del buon andamento dell'Obiettivo dalla fase di definizione fino alla fine del periodo di avvio di esercizio e che quindi dovrà garantire adeguata presenza e controllo in tutte le fasi progettuali.

Si ribadisce inoltre 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, l'avanzamento e la consuntivazione, la composizione del gruppo di lavoro (in qualità e quantità), l'aderenza linee guida/best practices, gli adempimenti legati alla qualità, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, la completezza, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test nonché la verifica di compatibilità nel Laboratorio di certificazione RGS (“test di certificazione”). A tal proposito il capo progetto dovrà collaborare con Consip secondo le modalità concordate con la struttura di Laboratorio.



All'attivazione di ogni obiettivo il responsabile Consip registrerà sullo strumento applicativo di supporto alla Gestione Applicativi e Basi Dati (vedi Appendice 2) gli estremi dell'obiettivo stesso e successivamente tale strumento supporterà il colloquio tra Consip ed il Fornitore per tutte le attività oggetto di rilevazione e monitoraggio.

All'interno di ciascuna tipologia, le diverse attività potranno essere suddivise in interventi (nel seguito referenziati anche come obiettivi).

5.1.1.2 Supporto Specialistico

Il servizio di Supporto Specialistico si scomporrà in interventi (o anche obiettivi), di responsabilità del fornitore la cui esecuzione è suddivisa in una o più attività, delimitate da milestones, secondo un ciclo di realizzazione normalmente "ad hoc" o "a fase unica".

Gli interventi sono regolamentati in giorni/persona, con modalità esecutiva a corpo, vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base dei GG/PP pianificati (o ripianificati) per figura professionale, e non in base ai GG/PP effettivamente consumati.

Consip e/o dell'Amministrazione richiederanno al Fornitore una stima dell'intervento. Il Fornitore provvederà a stimare l'intervento, sia in termini di impegno che di tempi di realizzazione e a produrre un Piano di lavoro.

L'autorizzazione all'attivazione dell'intervento avviene attraverso l'approvazione del Piano di lavoro nel quale devono essere riportati almeno: i tempi, la stima ed i prodotti soggetti ad Accettazione/Collauda.

In funzione delle caratteristiche specifiche, saranno concordati le fasi ed i prodotti delle attività, i criteri di fine fase. Il Piano di Lavoro, nonché l'eventuale Piano della Qualità obiettivo saranno sottoposti all'approvazione di Consip e/o dell'Amministrazione.

L'intervento si conclude con il collaudo o, se non applicabile, con l'accettazione. Tale accettazione sarà effettuata in via esplicita anche via e-mail.

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

5.1.2 Modalità continuativa

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità continuativa corrispondono ai servizi di Gestione Applicativi e Basi Dati e Manutenzione Correttiva e non sono scomponibili in fasi. L'attivazione dei servizi in modalità continuativa 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 impeggiata la facoltà per la Consip/Amministrazione di richiedere l'interruzione



dell'attività stessa (intendendo con questo la fine erogazione servizi, senza considerare la Manutenzione Correttiva in garanzia degli ultimi 12 mesi contrattuali).

5.1.2.1 Gestione Applicativi e Basi Dati

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

L'erogazione del servizio 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, da parte del Responsabile Unico delle Attività contrattuali del Fornitore, la creazione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro della gestione soggetto all'approvazione di Consip.

Tutte le risorse impiegate nel servizio dovranno avere ad inizio fornitura e mantenere durante tutta la durata della stessa un'ottima conoscenza sui moduli Cognos utilizzati dal sistema SIGI. Risorse anche parzialmente impreparate sui moduli Cognos saranno ritenute inadeguate.

Fermo 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.

Il diretto ed assiduo contatto con l'utente richiede alle risorse dedicate al servizio una elevata capacità di analisi, al fine di individuare la soluzione più idonea a risolvere l'esigenza utente ed in linea con le strategie evolutive del sistema informativo. 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), 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 entro e non oltre il **giorno lavorativo successivo alla segnalazione** o minor tempo proposto dal Fornitore in Offerta Tecnica. 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 per tutti i profili professionali coinvolti.

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



Si precisa che le singole attività (ed i relativi dettagli operativi) componenti il servizio dovranno essere registrate sullo strumento applicativo di supporto alla gestione applicativa secondo le modalità descritte in Appendice 2 o come modificate nel corso dell'erogazione del servizio.

5.1.2.2 Manutenzione Correttiva

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

La regolamentazione contrattuale del servizio è a canone. Consip/Amministrazione si riserva di rivedere la modalità di regolamentazione contrattuale da canone a progettuale (sulla base dell'effort stimato per ciascuna correzione).

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di intervento di Manutenzione Correttiva e verrà registrata da Consip sullo strumento di supporto alla gestione applicativa 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 dello strumento di supporto alla gestione applicativa 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, dai regolamenti e dalle prassi amministrative. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica, in nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante.

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Piano della Qualità generale. Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza attraverso lo strumento di supporto alla gestione applicativa secondo le modalità indicate nell'Appendice 2, fino alla risoluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

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 ed insieme alla documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test stessi. Qualora tale attività di test comporti un aggiornamento del piano di test questo dovrà essere riconsegnato a Consip. La fine dell'attività verrà comunicata a Consip, che si riserva di procedere al collaudo delle modifiche apportate al software, documentazione e base dati. Diverse modalità di accettazione del servizio verranno 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.

5.1.2.3 Orario del servizio

La copertura del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati deve essere garantita senza soluzione di continuità nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Consip, tra le ore 08:30 e le ore 18:30. Si precisa che per giorno festivo deve intendersi la festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

L'Amministrazione e/o Consip, in relazione alle criticità e ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi di esercizio, potranno richiedere l'estensione dell'orario di servizio, tramite presenza on site di risorse del Fornitore sino a completamento delle 24 ore giornaliere⁴, sabato, domenica e festivi.

Il preavviso minimo necessario sarà il seguente:

- per estensione dell'orario di servizio nella stessa giornata lavorativa : **1 ora**;
- entro **1 ora** dal termine dell'orario di servizio del giorno lavorativo precedente per la disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi.

L'estensione dell'orario di servizio sarà anticipata telefonicamente al RUA Responsabile Unico delle Attività contrattuali (od eventuale Referente specifico offerto) entro i termini sopra riportati e confermata per posta elettronica al RUA stesso. Quest'ultimo dovrà indicare, laddove non già previsto nel Piano di Lavoro per i servizi a carattere continuativo, le risorse, tra quelle di norma impiegate in tali servizi, che in quantità e profilo professionale, garantiranno il servizio; il RUA sarà inoltre responsabile dell'organizzazione del servizio esteso.

Se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, la disponibilità del servizio esteso non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore.

La procedura di dettaglio concordata sarà inserita nel Piano della Qualità Generale.

5.1.2.4 Orario di disponibilità del servizio di Manutenzione Correttiva

Nella finestra di disponibilità servizi di Gestione Applicativi e Basi Dati **comprensivo delle estensioni** deve essere attivo il servizio di Manutenzione Correttiva.

5.1.3 Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro

⁴ Intendendosi sino all'inizio dell'orario di servizio ordinario



In linea generale i servizi di Sviluppo e MEV di Software, Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva oggetto del presente Capitolato saranno svolti presso le sedi del Fornitore.

Consip renderà disponibile tramite una soluzione per la remotizzazione delle Postazioni di Lavoro, l'accesso agli ambienti di sviluppo e collaudo. Verranno pertanto creati dei Client virtuali configurati con tutti i prodotti software necessari per lo svolgimento delle attività di sviluppo. La gestione (creazione, configurazione, deploy) dei Client virtuali sarà a carico di Consip. Resta a carico del Fornitore l'onere economico per le licenze dei prodotti software utilizzati ad eccezione di Cognos Enterprise Planning e Cognos B.I. e per lo sviluppo nonché la predisposizione ed il dimensionamento del collegamento telematico tra le sue sedi e la porta di accesso messa a disposizione dall'Amministrazione.

L'infrastruttura messa a disposizione dal MEF per l'accesso da Internet agli strumenti/ambienti di sviluppo è basata sulla soluzione CITRIX Presentation Server e Secure Gateway Server.

Tale infrastruttura sarà dimensionata da Consip in modo opportuno per sostenere le attività di sviluppo. L'accesso sarà personale e ciascun utente avrà accesso ai soli strumenti di sviluppo/ambienti previsti per il suo ruolo.

Sarà a carico del Fornitore il dimensionamento opportuno della banda per accedere a Internet dalle sue sedi. A tale scopo si fornisce una informazione di massima sull'utilizzo della banda necessario per ciascun utente che deve accedere alle applicazioni virtualizzate. In tale configurazione l'occupazione è stimata tra i 10 ed i 20 Kbit/sec.

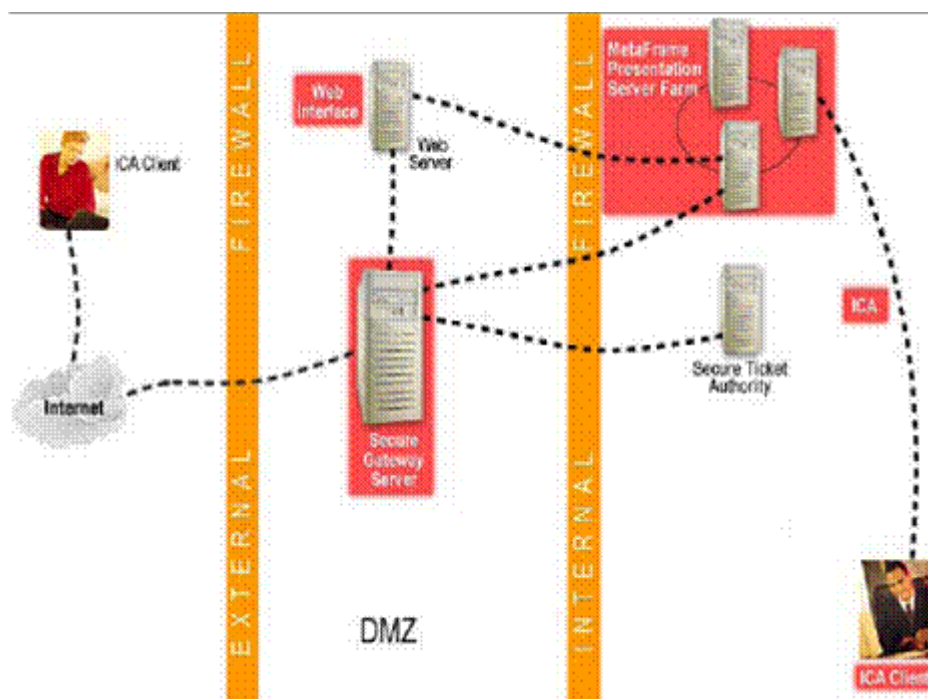


Tabella 14. Ambienti di sviluppo



In casi particolari Consip potrà richiedere l'esecuzione dei suddetti servizi presso le sedi Consip e/o Amministrazione. In questi casi il Fornitore potrà procedere all'installazione presso le suddette sedi di server di sua proprietà, comunque sempre garantendo il rispetto delle politiche di sicurezza definite da Consip/Amministrazione.

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

- servizi di Gestione Applicativi e Basi dati e supporto Specialistico;
- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici Consip;
- incontri con i Capi Progetto Consip;
- consegna prodotti;
- collaudo e test di certificazione (lì dove richiesto);
- assistenza all'avvio in esercizio;
- periodo di affiancamento al nuovo Fornitore;
- trasferimento di know how durante la fornitura.

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 esclusivamente per le risorse adibite al servizio di Gestione Applicativa e Basi Dati.

Relativamente ai posti di lavoro non attrezzati Consip/Amministrazione metteranno a disposizione 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 a proprie spese tali posti di lavoro del necessario corredo di strumenti Hardware e Software (anche software di base, dei programmi antivirus e tutti gli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali). 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, esclusivamente per il personale adibito al servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati e per un numero limitato di postazioni di lavoro, il collegamento a internet oltre che al servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle personali su server Consip.

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 con almeno **10 giorni solari** di anticipo così come di richiedere che altri servizi, oltre quelli già indicati in precedenza, venga svolto presso la sede dell'Amministrazione o di Consip stessa. 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.

Sul sito www.corteconti.it è disponibile l'organigramma aggiornato della Corte dei conti e gli indirizzi delle sedi centrali e periferiche.

Sul sito www.sviluppoeconomico.gov.it è disponibile l'organigramma aggiornato Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e Coesione del MISE e gli indirizzi delle sedi centrali e periferiche.

5.2 Gestione della Fornitura

5.2.1 *Gestione degli obiettivi*

5.2.1.1 Stima e attivazione Obiettivi

Consip e/o Amministrazione 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 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 definizione dell'Obiettivo, del tipo:

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

Il fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre **5 giorni** lavorativi dalla richiesta Consip o diverso 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.

5.2.1.2 Valutazione delle dimensioni degli obiettivi e riferimento ai fini della fatturazione

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato ove previsto e possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione per i servizi di "Sviluppo e Mev di software ad hoc" ed in Giorni Persona per i servizi di "Sviluppo e Mev di software



commerciale”, “Manutenzione adeguativa”, “Gestione Applicativi e Basi Dati (quest’ultima solo per le attività a corpo)”. Durante il periodo di validità contrattuale gli attuali documenti relativi al conteggio dei Punti Funzioni dovranno essere aggiornati secondo la metrica IFPUG vers. 4.2. o successive ed il Fornitore è tenuto, su richiesta di Consip, all’eventuale riconteggio della baseline senza oneri aggiuntivi.

Eccezionalmente, a richiesta di Consip, il dimensionamento degli obiettivi sarà effettuato in GGPP, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare; le motivazioni di tale scelta e gli impatti sul ciclo di vita utilizzato dovranno essere indicate nel Piano di Qualità dell’obiettivo.

Gli Obiettivi relativi a prodotti software di mercato, specialmente qualora assumano carattere rilevante e prevalente attività di riconfigurazione di parametri, variazioni e/o popolamento di template, variazioni di file di stile, variazioni di font, variazioni indotte da evoluzioni tecnologiche della piattaforma, ecc., generalmente non si prestano ad essere quantificati e conteggiati in Punti Funzione. Essi saranno dimensionati direttamente in Giorni Persona.

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 fine progettazione - al termine della fase di Disegno per gli obiettivi realizzati utilizzando il ciclo di sviluppo completo o Analisi e Disegno per gli obiettivi realizzati utilizzando il ciclo di sviluppo ridotto ;
- Consuntivo - al termine della fase di Realizzazione (ciclo completo, ridotto) o analoga fase per gli altri cicli di vita.

La stima relativa al dimensionamento degli Obiettivi dovrà essere riportato dal Fornitore nel Modulo di conteggio FP di effort così come descritto in Appendice 2 od eventualmente comunicato durante la fornitura.

A fronte di una modifica o dello sviluppo ex novo di una funzione il fornitore dovrà aggiornare il censimento del volume dei FP della funzione/applicazione operando direttamente nel sistema IN.F.AP.

Tutte le stime ed i conteggi vanno effettuati con la massima accuratezza sulla base degli elementi a disposizione.

Qualora la Stima di Revisione sia maggiore della Stima Iniziale 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.



Al termine della fase di Realizzazione dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'Obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline. La dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo potrà essere assunta come riferimento ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate da Consip. In ogni caso lo scostamento non potrà superare il 5% della stima di revisione. Dunque ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo non potrà superare la stima di revisione aumentata del 5%.

Nel caso di ciclo a fase unica e ciclo ridotto la dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo sarà assunta come riferimento ai fini della fatturazione, salvo il caso in cui superi di oltre il 5% la stima iniziale. In tal caso, ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate da Consip, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo sarà pari alla stima iniziale aumentata del 5%.

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 GGPP 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.

5.2.1.3 Cancellazione Obiettivi

Nel caso di non approvazione della fase di Definizione e quindi di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno massimo da impiegare, specificato 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, verranno riconosciuti i Punti Funzioni calcolati utilizzando la seguente formula:

PF riconosciuti = PF dell'obiettivo cancellato x % avanzamento cumulativo



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

Fase	Impegno ⁵	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Tabella 15. Percentuali di avanzamento per le singole fasi in caso di cancellazione degli obiettivi

Ciò non vale nel caso 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 o progettazione /realizzazione sono da considerarsi anticipazioni sul corrispettivo finale.

5.2.1.4 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 di 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 verranno contate in PF le funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica dei requisiti, se questa avviene nella fase di analisi e rientra nel volume di PF delle funzionalità previste indipendentemente dall'entità del cambiamento, non sarà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo;
- nel caso di requisiti nuovi, ma cancellati in corso di progetto, verranno riconosciuti i PF ottenuti utilizzando la seguente formula:

PF riconosciuti = PF del requisito cancellato x % avanzamento cumulativo

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

⁵ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di vita.



Fase	Impegno ⁶	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Tabella 16. percentuale di avanzamento per le singole fasi in caso di variazione dei requisiti

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

5.2.2 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Consip conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e sue appendici, standard Consip, Offerta, Piano della Qualità Generale, Piano della Qualità Obiettivo e Piano di Lavoro).

Quindi possono essere emessi rilievi oltre che per i casi contemplati nell'Appendice 5 anche per qualunque altra non conformità ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale e tutti i suoi allegati.

Essi consistono di comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono un avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 5 nonché ad altri meccanismi sanzionatori così come determinato nel contratto.

I rilievi possono venire 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 che sarà anche 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. Trascorso tale termine il rilievo non è più annullabile.

5.2.3 Pianificazione e Consuntivazione

5.2.3.1 Piano di Lavoro

Il Fornitore dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornata la pianificazione di tutte le attività, con la seguente articolazione:

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



- Piano di Lavoro Generale comprensivo della pianificazione delle attività di carattere generale (ad esempio: pianificazione delle attività di assicurazione della qualità), del piano di subentro di inizio fornitura e piano di trasferimento di know how (quando richiesto);
- Piano di Lavoro per i servizi a carattere continuativo che si estrinsecherà in un piano per ogni servizio tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso;
- Piano di Lavoro obiettivo per le attività a carattere progettuale;
- eventuali Piani di Lavoro obiettivo per le soluzioni e migliorie offerte in sede di gara.

Il Fornitore dovrà indicare, nei Piani di Lavoro per il servizio di Gestione Applicativa e Basi Dati, le attività previste. In particolare: Prodotti Servizio, 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.

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.

A fronte di ripianificazioni autorizzate da Consip, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano di Lavoro.

Qualsiasi pianificazione verrà approvata con le tempistiche previste nel paragrafo 6.1. sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

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

5.2.3.2 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 rischi/criticità/ritardi, su eventuali impatti dei rischi/criticità, su azioni di recupero e razionali dello scostamento, sulle attività in servizio esteso.

5.2.3.3 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nella sezione Stato Avanzamento Lavori di ciascun Piano di lavoro relativamente a ciascuna area applicativa e ciascun servizio.

Il piano di lavoro per i servizi di carattere continuativo deve essere corredato dal Rendiconto Risorse. Consip si riserva di chiedere un dettaglio di tale consuntivo distinto per le attività prestate in servizio esteso.

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.

5.2.4 *Addestramento ad Inizio Fornitura*

A partire dalla data di stipula del contratto Consip può consentire al Fornitore di usufruire di addestramento per un periodo massimo di **2 mesi**, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di 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. Il Fornitore dovrà in ogni caso essere in grado di prendere in carico i servizi anche in assenza di affiancamento con il 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.

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

5.2.5 *Comunicazione Formale*

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione dell'opportuno referente Consip (responsabile di contratto, responsabile di progetto e/o di servizio, responsabile di area applicativa, monitore, responsabile del procedimento, ecc.) e pubblicata sul Portale DePF Consip nella sezione corrispondente. La consegna di eventuali 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.

5.3 Prodotti della Fornitura

5.3.1 *Elenco dei Prodotti*

I prodotti di fornitura previsti dai cicli di vita sono descritti in Appendice 3 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'applicazione a esso dovrà essere mantenuto aggiornato al rilascio di qualsiasi intervento relativo all'applicazione 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 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 a fase unica
Piano di Lavoro dell'Obiettivo	Obiettivo	SI	SI	SI
Piano della Qualità dell'Obiettivo	Obiettivo	Eventuale	Eventuale	Eventuale
Specifiche Requisiti	Obiettivo	SI	SI	SI ⁷
Specifiche dell'intervento	Obiettivo ⁸	n.a	SI	SI ⁹
Specifiche funzionali	Sistema Informativo	SI	SI ¹⁰	SI ¹¹
Prototipo	Obiettivo	SI	NO	NO
Piano di test	Sistema Informativo	SI	SI	SI
Script di Test automatici e codice di test e collaudo	Obiettivo ¹²	SI	SI	NO ¹³
Campione tecnico	Obiettivo	SI	Su richiesta	NO
Codice sorgente	Obiettivo	SI	SI	SI
Software di corredo al codice sorgente	Obiettivo	SI	SI	SI
Manuale utente	Sistema Informativo	SI	SI	SI
Documento di sintesi	Sistema Informativo	SI	SI	SI
Manuale di gestione applicazione	Sistema Informativo	SI	SI	SI
Manuale di gestione server	Sistema Informativo	SI	SI	SI
Manuale operativo batch/DTS	Sistema Informativo	SI	SI	SI
Modello concettuale dati	Sistema Informativo	SI	SI	SI
Disegno di dettaglio	Sistema Informativo	SI	NO	SI
Lista oggetti software	Obiettivo	SI	SI	SI
Conteggio PF	Obiettivo	SI	SI	SI
Piano di adeguamento degli ambienti	Obiettivo	SI	SI	SI
Rapporto Indicatori di Qualità Obiettivo (incrementale)	Obiettivo	SI	SI	SI

Tabella 17. Corrispondenze Prodotti /cicli di vita

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

⁷ Sotto forma di verbale riunione eventualmente aggiornato in maniera incrementale

⁸ Deve aggiornare comunque il documento di Specifiche Funzionali ed il documento di disegno di dettaglio

⁹ Sotto forma di verbale aggiornato in maniera incrementale

¹⁰ Il documento deve essere previsto nella fase di documentazione

¹¹ Il documento deve essere previsto nella fase di documentazione

¹² Con l'obbligo di mantenere ed utilizzare eventuali script di test preesistenti per l'applicazione

¹³ Solo gli script di test e collaudo se necessari



dell'Obiettivo. In caso di Manutenzione Adeguativa, in aggiunta o sostituzione dei documenti previsti in tabella, potranno servire, ad esempio:

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

Consip si riserva di aggiornare il formalismo attuale e il contenuto dei prodotti descritti nell'Appendice 3, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Verranno concordate di volta in volta le modalità di adozione dei nuovi standard, per gli Obiettivi in corso e per quelli a venire, nei casi in cui l'aggiornamento comporti un particolare onere per il Fornitore.

5.3.2 *Modalità di Consegna dei Prodotti*

5.3.2.1 Consegna dei prodotti software

Il software relativo ad architetture in ambiente distribuito deve essere consegnato tramite l'utilizzo del Configuration Management Applicativo **C.M.A.** descritto nell'Appendice 2 fermo restando l'obbligo del Fornitore di mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software. Qualora all'inizio della fornitura non fosse terminato il caricamento di tutti gli oggetti che compongono l'attuale parco applicativo, il fornitore è tenuto, senza oneri aggiuntivi, a provvedere a tale completamento.

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

In caso di indisponibilità, anche temporanea, del Configuration Management (es. il servizio di Manutenzione Correttiva del fornitore non risiede presso la sede Consip/Amministrazione) 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 di supporto alle attività di gestione.

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, lì dove richiesto, con il Laboratorio di certificazione RGS. Tali modalità verranno descritte nel documento "piano di test".



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

5.3.2.2 Consegna di documentazione

Il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale DePF Consip accedibile presso la segreteria tramite la intranet Consip.

La documentazione 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.

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.

Consip si riserva di adottare per tutti i prodotti documentali il formato standard ODF, anche in via sperimentale.

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

5.3.2.3 Assenza di Virus

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

5.3.3 Vincoli Temporalì sulle Consegne

5.3.3.1 Piani della Qualità

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere consegnato entro **20 giorni lavorativi** dalla data di stipula. Gli eventuali Piani della Qualità specifici per singolo Obiettivo dovranno essere consegnati 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.

5.3.3.2 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 dell'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) consegnati, 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.

Per le attività legate alle eventuali soluzioni e miglorie offerte in sede di gara dovrà essere predisposto un Piano di Lavoro obiettivo con le stesse modalità già definite per il piano di lavoro delle attività da effettuare in modalità progettuale.

Mensilmente entro **5 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro Generale, lo Stato Avanzamento dei piani di lavoro per obiettivo ed i Piani di Lavoro per i servizi a carattere continuativo, con particolare cura alla pianificazione delle attività relative al servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati del mese di riferimento, predisporre la sezione Stato avanzamento lavori del mese in chiusura (per area ed attività), aggiornare la sezione delle certificazioni richieste o offerte in sede di partecipazione alla gara. I piani così aggiornati sono soggetti all'approvazione da parte di Consip, unitamente al Rendiconto Risorse. Inoltre si sottolinea che per qualunque ripianificazione dovrà essere riconsegnato il piano di lavoro interessato entro il termine di **5 giorni lavorativi** dalla ripianificazione stessa.

Qualora richiesto da Consip, il Fornitore dovrà consegnare il Piano di Lavoro generale comprensivo del piano di 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.

5.3.3.3 Prodotti di Fase

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

- i manuali di gestione, le procedure di definizione e caricamento delle tabelle, il documento di supporto alle attività di trasferimento ed installazione in ambiente di collaudo, ed in genere ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, dovranno essere consegnati almeno 5 giorni lavorativi prima della fine della fase di realizzazione;
- il Piano di adeguamento degli ambienti (sezione di esercizio) dovrà essere allegato, alla richiesta di cambiamento da far pervenire alle strutture tecniche(RFC-request for change), almeno 5 giorni lavorativi prima della fine della fase di collaudo;



- il campione tecnico, quando previsto, 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.

5.3.3.4 Rapporto indicatori di qualità di obiettivo e di fornitura

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

Per ciascun obiettivo e per ciascuna fase, in ottemperanza di quanto previsto nel piano di qualità, devono essere rilevati i dati necessari all'elaborazione del documento Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo.

Il Rapporto deve essere consegnato, in forma incrementale, almeno al termine della fase di realizzazione ed in ogni caso appena ci sia rischio del mancato rispetto di anche solo uno dei livelli di servizio previsti.

Inoltre il Rapporto di Indicatori di qualità di obiettivo deve essere consegnato entro **5 giorni lavorativi** dal termine del periodo di avvio in esercizio.

Consip si riserva di richiedere la consegna del rapporto anche in fasi diverse da quelle specificate. In tal caso il documento dovrà essere consegnato entro **5 giorni lavorativi** dalla richiesta.

5.3.3.5 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.

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 DePF Consip sono descritte in Appendice 2.

5.3.4 *Inventario Applicativo in Punti Funzione*

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 a questo scopo preposto, In.F.Ap. (vedi Appendice 2).



5.4 Assicurazione Qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma UNI 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 al 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 3 e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

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

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

Il Piano della Qualità Generale e 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.

5.4.1 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.

5.5 Trasferimento di Know How

L'attività di trasferimento di know-how, rientrante nel servizio di Gestione Applicativi e Basi dati, richiede l'attivazione di un obiettivo ad hoc su richiesta Consip e potrà essere attivato sia durante la fornitura sia al termine della stessa. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente, ad esempio, a macrofunzioni /funzioni ecc. Nel caso del trasferimento a fine fornitura del know-how acquisito nel corso della durata contrattuale, verrà attivato un obiettivo con un piano di qualità ad hoc, vista la specificità dell'oggetto che esporrà la metodologia che il Fornitore intende applicare.

Il Fornitore proporrà la miglior soluzione per 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 Capo Progetto responsabile della predisposizione di un Piano di Lavoro 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;
- 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 applicativi e basi dati;
- presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse richieste per la predisposizione della test factory.

Inoltre il Fornitore dovrà affiancare il personale indicato da Consip nell'operatività quotidiana relativa ai servizi di Manutenzione Correttiva e Gestione Applicativa e Basi Dati; 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 il servizio di Manutenzione Correttiva sia espletato presso le proprie sedi.

Non sarà contenuto del trasferimento di know-how l'aggiornamento di qualsivoglia documentazione 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 pena l'emissione di un rilievo sulla fornitura per ciascun documento/prodotto non allineato rilevato. Tali considerazioni valgono anche per gli oggetti software la cui configurazione è gestita dal Fornitore e per il software di test.

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.

5.6 Garanzia

Tutto il software sviluppato/modificato deve essere consegnato privo di anomalie e corredato dalla documentazione prevista. Qualora eccezionalmente venissero riscontrati difetti si precisa che: durante il periodo di erogazione dei servizi (primi 36 mesi) il fornitore è tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti su tutto il software sviluppato e/o modificato secondo le modalità definite per il servizio di Manutenzione Correttiva.

Durante il periodo di garanzia il fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti sul software sviluppato e/o modificato nel corso dei 12 mesi precedenti al termine del periodo di erogazione dei servizi, secondo le modalità ed i livelli di servizio definiti per il servizio di Manutenzione Correttiva.

Tale obbligo vale anche nel caso di risoluzione anticipata del contratto relativamente agli ultimi 12 mesi di erogazione dei servizi.



6. DIREZIONE LAVORI

6.1 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. I prodotti di fase soggetti al rilievo dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo **5 giorni lavorativi**.

Per gli obiettivi per i quali non è applicabile il collaudo si procederà all'approvazione dei deliverables attraverso la lettera di accettazione. Anche in questo caso valgono le modalità ed i tempi specificati sopra.

6.1.1 Piani della Qualità

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può essere 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 nelle norme contrattuali.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma UNI EN ISO 9001 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.

L'approvazione del Piano della Qualità di Obiettivo deve sempre essere esplicita e non può essere per tacito assenso.

6.1.2 Piani di Lavoro

Consip dovrà approvare tutti i Piani di Lavoro di cui al paragrafo 5.3.1. Non è prevista approvazione per tacito assenso. Il piano di lavoro generale deve essere approvato da Consip **entro la data di inizio attività**.

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 di cui al paragrafo 5.3.3.1. 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).



6.1.3 Prodotti di Fase

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

Qualora sia prevista l'approvazione anche da parte degli utenti dell'Amministrazione, Consip si riserva almeno **20 giorni lavorativi** (10 nel caso di ciclo ridotto).

Nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti, questi potranno essere approvati singolarmente, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase. I rapporti sugli indicatori di qualità non sono soggetti ad approvazione; tuttavia qualora siano riscontrate anomalie si procederà all'emissione di un rilevato sulla fornitura. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro **5 giorni lavorativi** dalla data di emissione della lettera di rilievo. La reiterazione di rilievi su i rapporti degli indicatori di qualità comporterà la sostituzione del RUA per inadeguatezza.

6.2 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 o come eventualmente migliorati dall'offerta tecnica.

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, secondo il template di Curriculum previsto nell'Appendice 3 del presente capitolato.

Deve essere presentato almeno un CV per ogni figura professionale richiesta da impiegare nella fornitura.

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.

6.3 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 stesso.

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.

6.4 Customer Satisfaction

La Consip supportata dal Fornitore effettuerà con frequenza annuale una rilevazione di Customer Satisfaction per i servizi oggetto della fornitura. Le modalità operative, ad es. scelta del campione, definizione del campione, ecc., saranno approvate dalla Consip/Amministrazione sulla base di una proposta avanzata dal Fornitore e tenendo conto anche di quanto proposto dallo stesso in sede di offerta tecnica qualora ritenuto rispondente alle esigenze della fornitura. I risultati della customer dovranno essere elaborati e consegnati dal Fornitore entro 15 giorni dalla fine dell'attività di rilevazione.

I risultati della rilevazione saranno utilizzati per la misurazione dell'indicatore di qualità SDUT- Soddisfazione dell'utente.

6.5 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 UNI EN ISO 19011

Consip si riserva di effettuare controlli sulla qualità del software prodotto; 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.

6.5.1 *Processo di controllo*

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



7. COLLAUDI

Per la fase progettuale di Collaudo l'attore responsabile è Consip o terzi da essa delegati.

Il collaudo sarà svolto nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del Fornitore. 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 sulla base di una difettosità stimata inferiore ad una percentuale di 0,04 difetti per FP di effort e la totale assenza di anomalie di categoria 1 e 2. Nel caso si verifichino situazioni "anomale", sia per numerosità sia per gravità dei malfunzionamenti, Consip sospenderà il collaudo e lo slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore e comporterà le sanzioni previste.

Le anomalie riscontrate devono essere risolte immediatamente e comunque nei tempi indicati da Consip.

In caso di sospensione reiterata del collaudo (già dalla seconda sospensione) Consip si riserva di dichiarare fallito il Collaudo ed assegnare tale attività a terzi. Tutte le anticipazioni già corrisposte da Consip al Fornitore dovranno essere da quest'ultimo rese. Verranno inoltre applicate le sanzioni previste dal Contratto.

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.

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. Ogni anomalia riscontrata dovrà essere censita nel sistema di supporto alla gestione in cui dovranno inoltre essere riportate la categoria di malfunzionamento e i tempi di risoluzione richiesti dal Capo progetto Consip se non derivati dal Piano della Qualità. Il Fornitore è tenuto comunque a risolvere tempestivamente ogni anomalia riscontrata nel più breve tempo possibile e comunque entro i tempi definiti dal Capo Progetto Consip.

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare a Consip il supporto descritto al paragrafo 4.1.1 che costituisce parte integrante dell'intervento progettuale. Allo stesso modo, per quanto riguarda l'area RGS, costituisce parte integrante dell'intervento progettuale l'esecuzione di test di certificazione, effettuati presso il Laboratorio di certificazione RGS, 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 clienti. A conclusione dell'attività verrà redatto un verbale condiviso e controfirmato dagli attori coinvolti. Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di Lavoro dell'obiettivo.



Al termine delle attività di collaudo verrà redatto e sottoscritto da Consip, sia in caso di esito positivo che di esito negativo delle stesse, il verbale di collaudo, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.



8. 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, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti e accettati 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.

Si precisa che il mancato rispetto del valore di soglia degli indicatori aggiuntivi proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati da Consip, comporterà l'emissione di un rilievo (di obiettivo o di fornitura).

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

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 1,6 Punti Funzione per giorno persona relativamente alla classe di progetto gestionale.

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.

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.

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.

8.1 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 riportati in appendice 5.

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



Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali e per la tracciatura dell'andamento della gestione in corso d'opera il Fornitore dovrà provvedere all'alimentazione automatica, nei tempi e nei modi indicati da Consip, di strumenti di monitoraggio già esistenti ed utilizzati in ambito gestione applicativa.