

## **ALLEGATO 2**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**GARA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SVILUPPO E  
MANUTENZIONE DI SITI INTERNET/INTRANET E DI  
APPLICAZIONI DOCUMENTALI (ID 1699)**



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>5</b>
1.1	ACRONIMI	5
1.2	DEFINIZIONI	5
<b>2</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>9</b>
3.1	OGGETTO	9
3.2	DURATA	10
<b>4</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>11</b>
4.1	ATTIVITÀ INIZIO FORNITURA	11
4.1	TEAM DI LAVORO	11
<b>5</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE</b>	<b>13</b>
5.1	GENERALITÀ	13
5.2	SERVIZI RELATIVI AI SITI INTERNET/INTRANET	13
5.2.1	<i>Realizzazione e sviluppo siti web</i>	13
5.2.2	<i>Servizi di Supporto Specialistico</i>	15
5.2.3	<i>Servizi di grafica</i>	15
5.2.3.1	Visual Web Design	15
5.2.3.2	Grafica Web	16
5.2.4	<i>Servizi di presidio</i>	16
5.3	SERVIZI RELATIVI ALLA PIATTAFORMA DOCUMENTUM	18
5.3.1	<i>Personalizzazione e Parametrazione</i>	18
5.3.2	<i>Servizi di Supporto Specialistico</i>	18
5.4	SERVIZI RELATIVI ALLA PIATTAFORMA FILENET/OMNIFIND	19
5.4.1	<i>Personalizzazione e Parametrazione</i>	19
5.4.2	<i>Servizi di Supporto Specialistico</i>	19
5.5	SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA	19
5.6	MANUTENZIONE IN GARANZIA	20
5.7	DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI	21
<b>6</b>	<b>REQUISITI DELLA FORNITURA</b>	<b>23</b>
6.1	AMBIENTE TECNOLOGICO DI RIFERIMENTO	23
6.1.1	<i>Ambiente per applicazioni Internet/Intranet</i>	23
6.1.2	<i>Ambiente Documentum</i>	25
6.1.3	<i>Ambiente Documentum</i>	26
6.1.4	<i>Ambiente Filenet/Omnifind</i>	26

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



6.2	REQUISITI ORGANIZZATIVI.....	27
6.2.1	Responsabile del Contratto.....	28
6.2.2	Responsabile dell’Affidamento .....	28
6.2.3	Profili Professionali e composizione dei Gruppi di Lavoro.....	29
6.2.4	Profili per Siti web.....	31
6.2.4.1	Programmatore (Profilo A).....	31
6.2.4.2	Analista programmatore (Profilo B) .....	32
6.2.4.3	Specialista di prodotto/tecnologia (Profilo C) .....	32
6.2.4.4	Visual Web Designer (Profilo D) .....	36
6.2.4.5	Grafico web (Profilo E) .....	37
6.2.4.6	Operatore di Publishing (Profilo L) .....	38
6.2.5	Ambiente Documentum .....	38
6.2.5.1	Specialista di prodotto/tecnologia junior (Profilo F) .....	38
6.2.5.2	Specialista di prodotto/tecnologia senior (Profilo G) .....	39
6.2.5.3	Tecnico di collaudo e integratore di sistemi (Profilo H) .....	41
6.2.6	Ambiente Filenet/Omnifind .....	42
6.2.6.1	Specialista di prodotto/tecnologia senior (Profilo I) .....	42
6.3	ASSICURAZIONE DI QUALITÀ.....	43
6.4	LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	44
6.5	ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	45
6.6	STRUMENTI A SUPPORTO DELL’OPERATIVITÀ .....	45
7	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	47
7.1	GENERALITÀ .....	47
7.2	MODALITÀ DI AFFIDAMENTO DEI SERVIZI.....	48
7.3	SERVIZI AFFIDATI A CORPO E MANUTENZIONE: REALIZZAZIONE SITI WEB E APPLICAZIONI DOCUMENTALI ....	51
7.4	SERVIZI AFFIDATI IN MODALITÀ PROGETTUALE CON MASSIMALE: SUPPORTO E GRAFICA .....	52
7.5	SERVIZIO DI PRESIDIO.....	53
7.6	MODIFICHE E SOSPENSIONE IN CORSO D’OPERA.....	53
7.7	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE .....	53
7.8	MODALITÀ DI COLLEGAMENTO TELEMATICO .....	54
7.9	PROCESSO PRODUTTIVO E STANDARD DI PRODUZIONE.....	55
8	GOVERNO DELLA FORNITURA.....	57
8.1	PIANIFICAZIONE.....	57
8.2	MODALITÀ DI CONSEGNA .....	57
8.3	ACCETTAZIONE/ APPROVAZIONE PRODOTTI DELLA FORNITURA .....	58
8.4	VERIFICHE DI CONFORMITÀ.....	59
8.4.1	Verifica/collaudo siti Web e manutenzione .....	59
8.4.2	Verifica per il servizio di supporto e grafica.....	60
8.4.3	Verifica per il servizio di presidio .....	61

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



8.4.4	Verifica/collauda applicazioni documentali .....	61
8.5	CONSUNTIVAZIONE DEI SERVIZI SVOLTI .....	62
8.5.1	Servizio di supporto e grafica .....	63
8.5.2	Servizi di sviluppo e personalizzazione siti internet/intranet, applicazioni documentali e manutenzione.....	64
8.5.3	Servizio di presidio presso la sede della Società .....	64
9	<b>AZIONI CONTRATTUALI .....</b>	<b>65</b>
9.1	RILIEVI .....	65
9.2	PENALI .....	66
9.3	MONITORAGGIO .....	66



## 1 PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati. I servizi acquisiti con la presente iniziativa di gara, devono assicurare la piena operatività delle applicazioni esistenti nel Sistema Informativo della Fiscalità, gestito da SOGEI, e garantire il rifacimento, l'evoluzione e l'integrazione di nuove applicazioni, al fine di rispondere alle esigenze derivanti da modifiche del quadro normativo e dei processi amministrativi e consentire così alla SOGEI di assolvere i suoi compiti istituzionali.

E' parte integrante del capitolato l'appendice:

- **Appendice 1- Indicatori di Qualità**

Alla stipula, SOGEI si riserva di rendere disponibile un CD ROM, contenente il software per poter formalizzare le informazioni inerenti le procedure interne.

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

### 1.1 ACRONIMI

DF	Dipartimento Finanze
AAMMS	Agenzia delle Dogane e dei Monopoli
DPR	Dichiarazione delle Prestazioni Rese, documento che riepiloga mensilmente la quantità di GG/PP erogati per figura professionale/addetto.
GG/PP	Giorni Persona/e, è l'unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per svolgere un servizio o un progetto; il numero delle ore lavorabili giornaliere è posto convenzionalmente pari a 8.
FP	Function Point
EMC2	EMC Corporation
Documentum	Piattaforma tecnologica di Enterprise Content Management di EMC2
Filenet/Omnifind/IBM Watson Explorer	Piattaforma tecnologica di Enterprise Content Management di IBM

### 1.2 DEFINIZIONI

Accreditamento	Accreditamento di personale che opera sul contratto; avviene con la consegna dell'elenco nominativo del personale con il Codice Fiscale
----------------	---

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



	ed i documenti attestanti il tipo di contratto di lavoro.
<b>Amministrazione</b>	Il complesso delle Strutture Organizzative del Ministero dell'Economia e delle Finanze interessate dal servizio, ed in particolare il Dipartimento Finanze, le Agenzie delle Entrate, delle Dogane del Territorio e del Demanio, nonché l'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato, la Scuola Superiore di Economia e Finanza ed Equitalia.
<b>Applicazioni documentali</b>	Si intendono i prodotti di mercato Documentum e Filenet/Omnifind/Watson Explorer utilizzati dall'Amministrazione per la gestione documentale e oggetto di interventi di parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione nel presente capitolato.
<b>Capitolato/ Capitolato tecnico</b>	Il presente documento che indica l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovrà essere conforme il servizio.
<b>Contratto</b>	L'atto, conforme allo schema di contratto, che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società per l'esecuzione del servizio.
<b>Parametrizzazione/ Personalizzazione</b>	Servizi finalizzati alla modifica/integrazione di applicazioni realizzate negli ambienti tecnologici previsti dal capitolato compresa l'interfaccia utente, la realizzazione di utilities, componenti e di tutti gli oggetti di base e la realizzazione di report e analisi per gli utenti finali.
<b>Piano di Qualità</b>	Documento che riporta i fattori di qualità del software, le attività e i controlli da eseguire affinché il prodotto software soddisfi i requisiti di qualità in rapporto alle sue caratteristiche e specificità.
<b>Piano di Test</b>	Insieme dei casi di test da effettuare sull'applicazione per garantirne la correttezza.
<b>Rilievo</b>	Azione di avvertimento da parte di SOGEI conseguente al non rispetto degli impegni assunti da parte della Società.
<b>Servizio/i</b>	Prestazione/i dovute in esecuzione del contratto.
<b>Sistema informativo</b>	Il sistema informativo della fiscalità, le cui strutture centrali e periferiche hanno sede in Roma, dove dovranno essere consegnati i prodotti realizzati o sottoposti a manutenzione.
<b>Sistemi gestionali</b>	Insieme delle applicazioni realizzate, tra le quali quelle in ambiente Oracle e-Business Suite e Oracle Hyperion, per la gestione delle aree Personale, Acquisti, Contabilità, Pianificazione e controllo.

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



<b>Società</b>	La Società (o raggruppamento) aggiudicataria del servizio di fornitura.
<b>SOGEI</b>	SOGEI, Società Generale d'Informatica S.p.a.
<b>Unità Organizzativa</b>	Struttura organizzativa nell'ambito dell'organigramma SOGEI.
<b>Verbale di Affidamento</b>	Documento con cui la SOGEI definisce l'ambito degli interventi da effettuare.
<b>Specificità di intervento</b>	Documento con cui la SOGEI definisce l'ambito degli interventi da effettuare in caso di manutenzione.
<b>Ordine di lavoro</b>	Documento in cui sono riportati il numero di FP ovvero il numero di GG/PP per le attività di produzione software, di manutenzione e di supporto specialistico e tecnico, che si prevede siano richieste nel periodo di riferimento, nonché altre informazioni utili al servizio. Il relativo codice di riferimento viene riportato sui verbali di affidamento, ovvero nelle specifiche di intervento nel caso di manutenzione.
<b>Verbale di verifica di conformità/collaud</b>	Documento riepilogativo della fase di verifica di conformità/collaud.
<b>Verbale di Consegna</b>	Documento che formalizza la consegna finale a SOGEI dei prodotti realizzati dalla Società, a fronte di uno specifico affidamento.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



## 2 PREMESSA

La SOGEI, partner tecnologico dell'amministrazione Finanziaria, supporta le Agenzie Fiscali, il Dipartimento Finanze, l'AAMS e la Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze.

In tale ambito la SOGEI, d'intesa con le suddette Amministrazioni, progetta e realizza applicazioni Internet/Intranet, compresi i siti istituzionali delle stesse, utilizzando le tecnologie e gli strumenti ritenuti più efficaci nello specifico contesto.

La SOGEI, inoltre, sviluppa, garantendone l'evoluzione e la manutenzione, soluzioni per la gestione della documentazione e dei relativi processi di trattamento; in particolare, le tematiche inerenti la:

- gestione documentale: creazione, salvataggio, protocollazione, ricerca, versioning, ciclo di vita e riservatezza dei documenti;
- document information capture: acquisizione massiva di documenti cartacei, scansione automatica con instradamento degli output in opportune code di lavoro, scansione di documenti su moduli prestampati e scansione multicanale;
- collaboration, workflow e BPM: modellazione dei processi di lavoro legati a flussi approvativi, gestione delle code di lavoro, monitoraggio delle attività (Business Activity Monitoring), gestione delle aree di lavoro in modo collaborativo;

Nell'ambito Documentale, particolare rilevanza assume il Servizio di documentazione economica e finanziaria, realizzato da SOGEI per la Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze. Si tratta di un servizio critico per l'Amministrazione, sempre attivo (H24), che rappresenta il sistema di gestione documentale di riferimento per l'Amministrazione finanziaria, contenente documenti, costantemente aggiornati, di normativa, prassi e giurisprudenza, e che costituisce un'essenziale fonte di informazione in ambito fiscale ed economico per tutti gli operatori del settore e più in generale per i cittadini.





### 3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 OGGETTO

I Servizi richiesti, finalizzati alla realizzazione e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni in ambito della Gestione documentale, sono i seguenti:

##### A. SERVIZI REALIZZATIVI SITI INTERNET/INTRANET:

1. **Realizzazione e sviluppo siti web:** realizzazione, evoluzione e manutenzione, compresi:
  - i. Sviluppo e Manutenzione Evolutiva;
  - ii. Manutenzione Correttiva.
2. **Supporto specialistico:** per la progettazione e rilascio in esercizio, compresa la progettazione dei test di sistema e il collaudo.
3. **Grafica:** ideazione di progetti di comunicazione sia dal punto di vista grafico che dei contenuti, manutenzione e gestione dei layout; realizzazione dei progetti di siti Internet ed Intranet. L'attività è suddivisa in:
  - i. visual web design: realizzazione del disegno generale del sito, definizione del look & feel e della complessiva digital identity dei nuovi portali;
  - ii. grafica web: realizzazione di progetti grafici e di interfacce utente per eventuali nuovi siti internet/intranet o nuove porzioni di sito o applicazioni web, ideazione e realizzazione di design orientato alla comunicazione, predisposizione degli interventi per l'implementazione/ristrutturazione e l'ottimizzazione grafica, anche complessa, dei siti, portali od applicazioni web attualmente esistenti, costruzione di pagine grafiche effettuate tramite "assemblaggio" della grafica proposta durante l'attività di visual Web Design, utilizzando codice HTML o XHTML conforme ai requisiti della legge 4/2004 e comunque in ottemperanza alle linee guida interne SOGEI.
4. **Presidio:** attività volta a garantire la continuità del servizio e il continuo aggiornamento - anche redazionale - dei siti internet/intranet.

##### B. SERVIZI SULLA PIATTAFORMA DOCUMENTUM DI EMC2:

1. **Parametrizzazione e personalizzazione:** parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione di applicazioni basate sulla piattaforma Documentum della società EMC2.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



2. **Supporto specialistico:** per l'analisi e la progettazione della piattaforma Documentum EMC2.

#### **C. SERVIZI SULLA PIATTAFORMA FILENET/OMNIFIND/WATSON EXPLORER DI IBM:**

1. **Parametrizzazione e personalizzazione:** parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione di applicazioni basate sulla piattaforma IBM Filenet/Omnifind/Watson Explorer.
2. **Supporto specialistico piattaforma Filenet/Omnifind/Watson Explorer:** per l'analisi e la progettazione della piattaforma Filenet/Omnifind/Watson Explorer della società IBM.

Gli ambienti/prodotti di produzione, le modalità di svolgimento, l'entità dell'impegno previsto nel periodo contrattuale, la descrizione e le caratteristiche del servizio, nonché le modalità di affidamento sono riportate nei capitoli successivi.

Il servizio comprende, inoltre, la consegna dei prodotti realizzati e della relativa documentazione, nonché la manutenzione dei prodotti software realizzati, come previsto contrattualmente.

E' inoltre compreso nel servizio il trasferimento del know-how, relativamente a quanto realizzato, a SOGEI e/o alla Società eventualmente subentrante nell'esecuzione del servizio stesso, anche tramite attività di affiancamento.

#### **3.2 DURATA**

La durata contrattuale sarà di 36 (trentasei) mesi solari, a decorrere dalla data di stipula del contratto oltre i successivi 12 (dodici) mesi per manutenzione in garanzia.



## 4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### 4.1 ATTIVITÀ INIZIO FORNITURA

La Società dovrà garantire, a partire dalla data di stipula del contratto:

- entro 45 (quarantacinque) giorni, la predisposizione degli strumenti necessari per porre in essere il collegamento telematico con SOGEI (paragrafo 7.7);
- entro 30 (trenta) giorni, senza oneri aggiuntivi per la SOGEI, le necessarie dotazioni individuali di attrezzature informatiche per il proprio personale, gli ambienti tecnologici conformi a quanto specificato nel capitolo relativo agli ambienti, nonché tutte le apparecchiature e strutture di cui ai successivi paragrafi per essere pienamente operativi.

Di tali attività dovrà darne tempestiva comunicazione alla SOGEI mediante apposita nota sottoscritta dal Responsabile del Contratto della Società. Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione della penale ***“Ritardo nella predisposizione del collegamento telematico e degli ambienti tecnologici”*** contrattualmente prevista.

### 4.1 TEAM DI LAVORO

La Società dovrà garantire che eseguirà i servizi previsti dal contratto con un team di lavoro che, per tutta la durata del contratto, sarà composto da figure professionali in possesso dei requisiti minimi indicati nei paragrafi successivi.

La Società, è tenuta a consegnare ai fini della stipula, nei tempi e nei modi previsti dal contratto, le Schede Tecniche delle risorse relative alle figure professionali offerte, da rendere immediatamente operative.

La Società, inoltre, entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di stipula del contratto dovrà fornire un primo elenco nominativo delle risorse che saranno impegnate nei servizi, da rendere immediatamente operative, che riporti per ogni componente:

- l'indicazione del tipo di rapporto di lavoro instaurato con la Società;
- la figura professionale a cui appartengono;
- la scheda tecnica nel formato indicato al capitolo 10 “Modello di Scheda tecnica” (non necessari per le risorse impegnate nella produzione software in FP).

Eventuali difformità comporteranno l'applicazione della penale ***“Ritardo nella consegna dell'elenco delle risorse”*** contrattualmente previste.

Tale elenco, utile ai fini dell'accreditamento ai sistemi SOGEI, dovrà essere integrato, in corso di esecuzione della fornitura, per l'inserimento di ulteriori risorse o per variazioni nella composizione del team e dovrà comprendere, a tendere, comprese quelle offerte in gara, un numero di risorse coerente con l'impegno richiesto.



La SOGEI si riserva la facoltà di richiedere, in qualsiasi momento, a campione la verifica dei requisiti professionali del personale incaricato all'esecuzione dei servizi preposti. Eventuali inadempimenti comporteranno l'applicazione della penale ***“Mancata corrispondenza della risorsa professionale ai requisiti minimi o migliorativi”*** contrattualmente prevista.

Per quanto riguarda il diritto da parte di SOGEI di verifica degli adempimenti retributivi, contributivi e fiscali si rimanda a quanto previsto dal contratto.



## 5 MODALITÀ DI ESECUZIONE

### 5.1 GENERALITÀ

I servizi si articoleranno in affidamenti, costituiti da uno o più unità di produzione come di seguito specificato, in relazione alle esigenze della SOGEI, affidati di volta in volta formalmente alla Società tramite **Verbale di Affidamento**, secondo le modalità definite nel paragrafo 7.1 “Modalità di affidamento dei servizi” e successivi.

Nel caso di presa in carico di servizi già avviati (subentro) la Società dovrà prevedere un periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere le proprie risorse produttive sul servizio. A tale scopo potrà essere richiesto un periodo di affiancamento fino a 10 (dieci) giorni lavorativi o l'erogazione di un corso di formazione, secondo le specifiche fornite da SOGEI, della durata massima di 5 (cinque) giorni lavorativi, entrambi a totale carico della Società.

Per lo svolgimento dei servizi la Società dovrà seguire le linee guida, gli eventuali standard di sviluppo e di codifica dell'applicazione, nonché gli standard di documentazione indicati dalla SOGEI ed utilizzare, se previsto, i Framework e/o librerie di riferimento messi a disposizione dalla SOGEI.

I servizi possono includere la produzione di documentazione secondo la metodologia indicata al paragrafo 7.8 “Processo produttivo e standard di produzione”.

Al termine del singolo affidamento e nei tempi previsti dal Verbale di Affidamento, la Società dovrà consegnare, secondo le modalità di cui al paragrafo 8.2 “Modalità di consegna” e nel rispetto degli standard, i prodotti previsti dall'affidamento.

I corrispettivi saranno calcolati secondo quanto indicato nel paragrafo 8.5 “Consuntivazione dei servizi svolti”.

I requisiti professionali richiesti per i differenti servizi sono descritti nel paragrafo 6.2.3 “Profili professionali e composizione dei gruppi di lavoro”.

I servizi, sinteticamente descritti di seguito, dovranno conformarsi alle modalità tipiche di produzione degli ambienti/prodotti previsti dal presente capitolato.

I Servizi Specialistici di seguito descritti, prevedono la necessità di supportare SOGEI nelle fasi di progettazione e di messa in esercizio delle singole piattaforme oggetto della fornitura.

### 5.2 SERVIZI RELATIVI AI SITI INTERNET/INTRANET

#### 5.2.1 REALIZZAZIONE E SVILUPPO SITI WEB

Il servizio è relativo ad interventi software per la realizzazione, parametrizzazione, personalizzazione, evoluzione e manutenzione evolutiva e correttiva di siti internet ed intranet compresi:

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



- l'impaginazione, la organizzazione dei contenuti e la realizzazione di percorsi di navigazione;
- la predisposizione ed il test di componenti per siti web, in vari linguaggi di programmazione;
- lo sviluppo di soluzioni mobile tramite piattaforme di tipo cross-platform basate sull'utilizzo di un unico linguaggio quale ad esempio JavaScript, con possibilità di utilizzare servizi preconfezionati per indirizzare esigenze di carattere generale;
- la produzione della relativa documentazione.

Sono compresi in tale ambito:

- i nuovi sviluppi (realizzazione di nuove applicazioni);
- la manutenzione evolutiva (realizzazione di nuove funzionalità in applicazioni già in esercizio);
- la manutenzione correttiva di applicazioni realizzate dalla Società nel corso dell'affidamento cui si riferisce il presente capitolato o di applicazioni già in esercizio relativamente a:
  - rimozione dei difetti riscontrati, attività che comprenderà la diagnosi, la correzione dei malfunzionamenti ed il test delle procedure e delle applicazioni per verificare il ripristino delle funzionalità;
- interventi sull'applicazione non legati ad anomalie, ma volti a migliorare le funzionalità esistenti;
- eventuale adeguamento delle applicazioni in esercizio a nuove release dei prodotti.

In taluni casi, l'intervento di manutenzione richiesto potrà prevedere la modifica dell'help in linea.

Le attività di realizzazione, evoluzione e manutenzione di siti internet/intranet saranno svolte nei linguaggi appresso specificati.

Per l'espletamento del servizio, la SOGEI metterà a disposizione della Società la documentazione relativa alla fase di analisi e, dove possibile, la documentazione relativa alla fase di progettazione, contenente il progetto delle interfacce grafiche, delle funzionalità ed il disegno della base dati, in coerenza con quanto definito dalla analisi prototipale, se presente.

Nel caso in cui sia prevista una fase prototipale, che per sua natura è una fase di intensa interazione tra committente e realizzatore, la SOGEI potrà richiedere al responsabile dell'affidamento della Società modifiche al prototipo. Tutte le richieste inoltrate dovranno essere raccolte, documentate ed integrate, a cura della Società, nella relativa documentazione

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



di supporto. La SOGEI indicherà alla Società di volta in volta le modalità e i tempi di verifica congiunta sull'applicazione prototipale al fine di verificarne lo stato di avanzamento.

### **5.2.2 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO**

Su richiesta della SOGEI, esplicitata al momento dell'affidamento, la Società dovrà fornire supporto in una o più delle attività descritte di seguito a titolo esemplificativo:

- progettazione, progettazione di dettaglio, a partire dai documenti di analisi, degli interventi da effettuare, e/o progettazione dei casi di test, secondo le metodologie di sviluppo indicate al successivamente;
- attuazione di interventi software particolarmente critici o di interventi da effettuare a supporto di attività decisionali, integrazione del software con prodotti precedentemente realizzati;
- predisposizione della documentazione utente;
- valutazione delle eventuali implicazioni architetture derivanti dall'evoluzione degli ambienti tecnologici utilizzati;
- attuazione di interventi necessari per il passaggio di versione dei prodotti software in uso;
- esecuzione di test di integrazione, prestazionali e di sistema;
- rilascio in gestione e avviamento in esercizio del sistema;
- partecipazione a riunioni.

### **5.2.3 SERVIZI DI GRAFICA**

#### **5.2.3.1 Visual Web Design**

L'attività di Visual Web Designer consta nel concepire e nel realizzare un sito web e/o portale.

In particolare si evidenziano le seguenti fasi:

- realizzazione del disegno generale del sito (sia a livello grafico, che dei contenuti), delle interfacce grafiche di nuovi siti e di siti sottoposti a ristrutturazione, preoccupandosi di concepire e ristrutturare parzialmente o totalmente la home page, le pagine interne, il logo, i principali componenti grafici e a concepire il sistema di navigazione e la logica di comunicazione;
- definizione del look & feel e della complessiva digital identity dei nuovi portali, nonché gestire tutti gli aspetti legati al design, alla usability e all'iconografia.

Le attività sono strettamente connesse a quelle di grafica web per rendere possibile l'ingegnerizzazione delle soluzioni adottate.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



#### 5.2.3.2 Grafica Web

Le attività di grafica web possono svolgersi in collaborazione con le attività del visual web design e prevedono:

- la realizzazione di progetti grafici e di interfacce utente per eventuali nuovi siti internet/intranet, nuove porzioni di sito o applicazioni web;
- l'ideazione e realizzazione di design orientato alla comunicazione;
- la predisposizione degli interventi per l'implementazione/ristrutturazione e l'ottimizzazione grafica, anche complessa, dei siti, portali od applicazioni web attualmente esistenti;
- la costruzione di pagine grafiche effettuate tramite "assemblaggio" della grafica proposta durante l'attività di visual Web Design, utilizzando codice HTML o XHTML conforme ai requisiti della legge 4/2004 e comunque in ottemperanza alle linee guida interne SOGEI.

#### 5.2.4 SERVIZI DI PRESIDIO

Il servizio è condizionato dalla disponibilità della infrastruttura tecnologica e di sicurezza adatta all'espletamento del servizio dalla sede della Società.

In assenza o nelle more del completamento della infrastruttura da utilizzare, il servizio sarà svolto presso la sede Sogei; in tal caso il servizio sarà gestito e consuntivato con le modalità previste per il supporto. In ogni caso, il personale addetto dovrà avere le conoscenze e competenze descritte in questo paragrafo.

Il servizio deve garantire tempestivamente:

- l'inserimento di documenti o informazioni;
- il ripristino di funzionalità;
- la rimozione di eventuali errori;
- la realizzazione o modifica di porzioni di sito;
- la gestione dei contatti via mail con i committenti per definire e precisare l'ambito dei vari interventi.

Per lo svolgimento del servizio sarà necessario l'utilizzo di sistemi di content management (anche integrati in ambienti di portale) per:

- la pubblicazione di contenuti e documenti;
- la redazione di documentazione e la progettazione di test integrati;
- la realizzazione di pagine grafiche nei linguaggi HTML e XHTML;

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico





- attività di correlazione con l'utenza e la committenza.

La conoscenza di:

- HTML, XHTML e CSS;
- strumenti di Content Management;
- metodologie di usabilità e di accessibilità dei siti web della pubblica Amministrazione;
- pacchetto Office;
- Adobe Photoshop in ambito grafico.

Il servizio di presidio deve essere garantito dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 20:00 esclusi i giorni festivi.

Gli interventi da attuare sono classificati in 2 livelli:

1. interventi di tipo **semplice** come, a titolo esplicativo, la pubblicazione di documenti, la creazione o riorganizzazione elementare di pagine e contenuti, lancio di novità e newsletter, correzione di contenuti;
2. interventi di tipo **complesso** come, a titolo esplicativo, la pubblicazione di software, riorganizzazione generale di contenuti e pagine, creazione o ristrutturazione di sezioni, etc.;

Gli interventi devono essere completati:

- entro 2 ore lavorative per gli interventi di livello 1;
- entro 4 ore lavorative per gli interventi di livello 2.

Il servizio sarà avviato, come già descritto più avanti, con il **Responsabile dell'Affidamento** e potrà essere svolto:

- presso la sede della Società, in collegamento telematico con i sistemi di accoglienza SOGEI, dal momento in cui verrà completata l'infrastruttura tecnologica e di sicurezza adatta all'espletamento del servizio stesso;
- presso la sede della Sogei, in attesa del completamento delle attività inerenti l'infrastruttura.

Le richieste di intervento perverranno ad una casella di posta elettronica che la Società dovrà mettere a disposizione; la richiesta conterrà:

- descrizione dell'intervento da effettuare;
- classificazione dell'intervento (livello da 1 a 2);
- persona di riferimento.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



Nel caso di servizio presso la sede Sogei, le modalità di comunicazione delle richieste di intervento, sostanzialmente analoghe a quelle descritte, saranno concordate prima dell'attivazione del servizio.

L'intervento dovrà essere completato secondo i tempi previsti in funzione della classificazione. Per ogni slittamento delle consegne verrà sollevato un rilievo formale; al superamento del valore di soglia previsto dall'indicatore di qualità IQ14 verrà applicata la corrispondente penale contrattualmente prevista

### **5.3 SERVIZI RELATIVI ALLA PIATTAFORMA DOCUMENTUM**

#### **5.3.1 PERSONALIZZAZIONE E PARAMETRAZIONE**

Il servizio riguarda gli interventi di personalizzazione e parametrizzazione e manutenzione delle applicazioni e, in particolare:

- generazione/codifica dei moduli software;
- definizione dell'organizzazione del codice in package di implementazione;
- realizzazione delle classi in termini di componenti (sorgenti, eseguibili, librerie, ecc);
- integrazione con il software già prodotto;
- creazione delle strutture degli archivi utilizzati dalle funzionalità;
- esecuzione dei test dei singoli moduli e delle funzionalità;
- predisposizione della documentazione e degli strumenti per facilitare l'utente nell'utilizzo delle applicazioni (guida operativa, help in linea, ecc);
- manutenzione delle applicazioni.

#### **5.3.2 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO**

Su richiesta della SOGEI, esplicitata al momento dell'affidamento, la Società dovrà fornire supporto in una o più delle attività descritte di seguito a titolo esemplificativo:

- progettazione, progettazione di dettaglio, a partire dai documenti di analisi, degli interventi da effettuare, e/o progettazione dei casi di test;
- valutazione delle eventuali implicazioni architetturali derivanti dall'evoluzione degli ambienti tecnologici utilizzati;
- attuazione di interventi necessari per il passaggio di versione dei prodotti software in uso;
- esecuzione di test di integrazione, prestazionali e di sistema;
- rilascio in gestione e avviamento in esercizio del sistema.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



## **5.4 SERVIZI RELATIVI ALLA PIATTAFORMA FILENET/OMNIFIND/WATSON EXPLORER DI IBM:**

### **5.4.1 PERSONALIZZAZIONE E PARAMETRIZZAZIONE**

Il servizio riguarda la personalizzazione, parametrizzazione e manutenzione delle applicazioni e, in particolare:

- generazione/codifica dei moduli software;
- definizione dell'organizzazione del codice in package di implementazione;
- realizzazione delle classi in termini di componenti (sorgenti, eseguibili, librerie, ecc);
- integrazione con il software già prodotto;
- creazione delle strutture degli archivi utilizzati dalle funzionalità;
- esecuzione dei test dei singoli moduli e delle funzionalità;
- predisposizione della documentazione applicativa;
- manutenzione delle applicazioni.

### **5.4.2 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO**

Il servizio riguarda, in particolare:

- ottimizzazione delle funzioni di prodotto;
- valutazione delle eventuali implicazioni architetturali derivanti dall'evoluzione degli ambienti tecnologici utilizzati;
- definizione ed attuazione di interventi necessari per il passaggio di versione dei prodotti software in uso;
- progettazione ed esecuzione di test di integrazione, prestazionali e di sistema;
- rilascio in gestione e avviamento in esercizio delle componenti del sistema;
- analisi, progettazione e migrazione del motore di ricerca da IBM Omnifind 9.1. a IBM Watson Explorer

## **5.5 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA**

Il servizio di manutenzione riguarda sia le applicazioni realizzate dalla Società nel corso dell'affidamento cui si riferisce il presente capitolato, trascorso il periodo di garanzia, sia le applicazioni già in esercizio e prevede l'attuazione degli interventi, la relativa fase di test e l'eventuale aggiornamento della documentazione.

La manutenzione comprende:

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



- la rimozione dei difetti (non in garanzia) riscontrati sull'applicazione, compresa la diagnosi e il successivo test delle procedure e delle applicazioni per verificare il ripristino delle funzionalità;
- gli interventi sull'applicazione non legati ad anomalie, ma volti a migliorare le funzionalità esistenti;
- l'eventuale adeguamento delle applicazioni in esercizio a nuove release dei prodotti.

In taluni casi, l'intervento di manutenzione richiesto potrà prevedere la modifica dell'help in linea.

La SOGEI, nell'ambito del servizio di manutenzione del software, potrà richiedere la rimozione della difettosità preesistente, rilevata da strumenti automatici, come indicato nel paragrafo 7.8 "Processo produttivo e Standard di produzione".

Tale manutenzione si intende erogata a carico di SOGEI e remunerata in GG/PP a massimale come previsto da contratto.

## **5.6 MANUTENZIONE IN GARANZIA**

La Società deve prestare il servizio di manutenzione correttiva in garanzia a proprio carico, degli interventi effettuati sul software e sui prodotti, per 365 (trecentosessantacinque) giorni a decorrere dalla data della relativa verifica di conformità/collaudato positiva, senza alcun onere per la SOGEI.

Tele manutenzione consiste nella diagnosi e correzione di tutte le anomalie ed errori riscontrati durante l'esercizio e riconducibili ai servizi prestati nonché l'eventuale adeguamento della relativa documentazione.

I malfunzionamenti verranno notificati a mezzo e-mail o fax alla Società attraverso una apposita Comunicazione di Rilevazione Errori, contenente:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi;
- il livello di impatto sull'operatività del sistema, in termini di:
  - errore bloccante, se compromette l'operatività delle principali funzionalità dell'applicazione;
  - errore grave, se interdice l'utilizzo di una funzionalità;
  - altri errori che non compromettono l'operatività dell'applicazione;
- eventuali soluzioni di bypass adottate dalla SOGEI nel caso di anomalie bloccanti per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema;
- la data richiesta per la chiusura dell'intervento;

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



- il luogo di svolgimento delle attività.

La comunicazione potrà avvenire a mezzo fax dalla SOGEI alla Società per i malfunzionamenti riscontrati successivamente alla data di scadenza del contratto.

Salvo diversa indicazione nella “Comunicazione di Rilevazione Errori” le attività di manutenzione in garanzia saranno svolte presso la sede della Società.

Di norma, salvo diversa intesa tra la SOGEI e la Società, le anomalie debbono essere rimosse:

- entro 4 ore lavorative per gli errori bloccanti e gravi;
- entro 8 ore lavorative per gli altri errori.

La Società potrà comunicare la rimozione dell'anomalia per le vie brevi, (fax o e-mail) ma è comunque tenuta a restituire il modulo Comunicazione di Rilevazione errori completato con la data e l'ora di comunicazione di chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche della documentazione.

Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione della penale “**Mancata tempestività risoluzione errori - manutenzione in garanzia**” contrattualmente previste.

#### 5.7 DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI

La fornitura è articolata in un unico lotto composto come di seguito descritto.

Si riporta, in forma tabellare, per ogni servizio, il dimensionamento stimato in GG/PP previsti per l'intera fornitura con l'eccezione del servizio di presidio che per il quale sono riportati il numero di interventi previsti.

Servizio	Realizzazione e sviluppo siti web		Supporto specialistico	Parametrizz. Personalizz., manutenzione	Grafica	Presidio
	FP	GG/PP	GG/PP	GG/PP	GG/PP	GG/P
Siti internet/intranet	8.200	3.000	1.500	1.600	520	5.280
Documentum			675	2.026		
FileNet/Omnifind/Watson Explorer			80	320		

Si tratta di valori stimati secondo le conoscenze attuali fornite dai consumi medi degli attuali contratti, dall'esigenze e dalle previsioni indicate dalla SOGEI a medio/lungo termine. Tali

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



valori, utilizzati per il calcolo della base d'asta, in nessun caso potranno essere considerati un obbligo da parte della SOGEI.

Resta inteso che le ripartizioni degli impegni possono variare in funzione delle esigenze della SOGEI, nel rispetto del massimale economico contrattuale e di quanto successivamente specificato.

Si precisa, inoltre, che tali dimensioni sono da considerare indicative ai fini della determinazione del prezzo globale offerto da indicare nell'offerta economica. Le dimensioni effettive dei servizi saranno determinate, proporzionalmente allo sconto offerto, su ciascuna tariffa unitaria, sino a concorrenza dell'importo massimo spendibile per il servizio.

Fermo restando che il servizio in concreto dovuto sarà quello oggetto di specifici affidamenti in coerenza con le esigenze produttive di SOGEI, in conseguenza del possibile andamento non lineare delle attività, in taluni periodi, potranno essere affidati servizi di circa il 20% superiori o inferiori rispetto al normale trend lineare. Si richiede, pertanto, alla Società la necessaria flessibilità nel prendere in carico e gestire picchi di attività.

Il servizio di presidio dalla sede della Società è stato stimato sulla base dei seguenti dati:

- numero medio mensile di interventi di livello 1: 260;
- numero medio mensile di interventi di livello 2: 90.



## 6 REQUISITI DELLA FORNITURA

In questo capitolo sono descritti i requisiti che descrivono l'ambiente tecnologico e l'erogazione dei servizi della fornitura.

### 6.1 AMBIENTE TECNOLOGICO DI RIFERIMENTO

Si riporta, di seguito, una breve descrizione dell'architettura adottata in SOGEI per questa tipologia di applicazioni, elencando i prodotti utilizzati con relative versioni.

SOGEI si riserva di effettuare l'adeguamento dei prodotti alle nuove versioni e di adottare nuovi prodotti disponibili sul mercato. All'atto dell'affidamento di una applicazione, verranno fornite indicazioni sulle versioni dei prodotti necessari allo svolgimento del servizio, qualora queste versioni fossero diverse rispetto a quelle indicate nel presente capitolato tecnico.

Sarà cura della Società provvedere, a proprie spese, presso proprie sedi, alle apparecchiature e prodotti, con relative licenze di uso, necessari allo svolgimento del servizio.

Le applicazioni realizzate dalla Società dovranno essere perfettamente funzionanti negli ambienti appresso specificati.

Di seguito sono descritti gli elementi comuni e le specificità di ogni ambiente.

#### 6.1.1 AMBIENTE PER APPLICAZIONI INTERNET/INTRANET

##### Piattaforme:

- Websphere Portal Server versione 8.x e successive e strumenti di Collaboration in ambiente Websphere Portal Server;
- Microsoft-SharePoint versione 2013 e successive;
- Open-Source LifeRay versione 6.0.5 e successive.;
- Open Source OpenCms versione 9.x;
- Motore di ricerca Apache Solr, sia integrato in OpenCms che Stand-alone ovvero integrato con crawler esterni open-source.
- 

##### Linguaggi:

- PHP
- ASP
- .NET
- Java
- ECMA Javascript

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



- HTML.....4 e successive
- CSS ver. 2 e 3
- XHTML
- XML
- SQL
- JSP
- ActionScript
- JQuery;
- Iquery mobile;
- Bootstrap

#### **Ambienti sviluppo**

- Microsoft Visual Studio 2013 premium e successive
- Eclipse 3.0.0 e successive
- RAD (Rational Application Developer) vers 6.x e successive

#### **Web server**

- Apache 1.3x, 2x
- Microsoft IIS

#### **Application Server**

- Websphere versione 6.x e successive
- Microsoft IIS / DCOM - .NET vers. 4.5 e successive
- Tomcat versione 5.x e successive

#### **Content Management**

- OpenCms
- IBM Content Management vers. 8.x e successive
- FlexCmp versione 6.x e successive
- WCM IBM

#### **Portali**

- WebSphere Portal versione 8.x e successive
- Share Point Portal versione 2013 e successive

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico





- Liferay vers. 6.0.5 e successive

#### **Database**

- Oracle versione 9 e successive
- Microsoft SQL Versione 2000 e successive
- MySQL versione 5.x e successive

#### **Sistemi operativi**

- Windows Server 2008 e sup.;
- Client Windows 7/8/8.1/10
- LINUX
- IBM AIX
- MAC;
- Android;
- IOS;
- Windows Mobile.

#### **Grafica**

- Adobe Photoshop o comunque suite completa grafica Adobe
- Convertitori di formato immagine
- Prodotti Adobe per la creazione e gestione dei documenti in formato PDF
- Prodotti di prototipazione Wireframe

#### ***6.1.2 AMBIENTE DOCUMENTUM***

#### **Configuration management**

- Collabnet SubVersion 1.6 e successive;
- Microsoft Team Foundation Server 2010.

#### **Ambiente di sviluppo**

- RAD (WebSphere Ratiional Application Developer) versione 7.0, versione 7.5 e successive;
- IBM Rational Software Architect 7.0 e successive;
- PL/SQL Developer in ambiente Oracle versione 10 e successive;
- Microsoft Visual Studio 2008 e Microsoft Visual Studio 2010.

#### **Sistemi operativi**

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



- Windows 2003, XP, Windows 2008 R2, Windows 7;
- SUSE Linux Enterprise Server 10 e successive;

#### **Data base relazionali**

- Oracle 10g Release 2 e versioni successive.
- Microsoft SQL Server 2005/2008/2008R2 Enterprise Edition.

#### **Application e portal server**

- IBM Websphere Application Server vers. 6.1 e versioni successive;
- Microsoft IIS 6 e IIS 7.5

#### **Directory Server**

- Injoin Critical Path 4.2;
- Microsoft Active Directory su Window 2003 Server/2008R2.

#### **6.1.3 AMBIENTE DOCUMENTUM**

- EMC2 Documentum versione 6.5 SP2, in particolare i seguenti prodotti:
  - Documentum Content Server 6.5 SP2 e versioni successive;
  - TaskSpace 6.5 SP2 CHF2 e versioni successive;
  - Forms Builder 6.5 SP2 CHF2 e versioni successive;
  - Process Builder 6.5 SP2 CHF2 e versioni successive;
  - Composer 6.5 SP3 e versioni successive;
  - Business Activity Monitor 6.5 SP2 e versioni successive;
  - XCP Process Suite;
  - My Documentum for SharePoint 6.5 SP2 e versioni successive

#### **Piattaforma EMC Captiva**

- EMC InputAccel versione 6.0 SP1 e versioni successive.
- EMC Captiva Dispatcher 6.0 SP2 e versioni successive.

#### **6.1.4 AMBIENTE FILENET/OMNIFIND WATSON EXPLORER /**

L'architettura è implementata sulla piattaforma documentale IBM FileNet P8 vers. 5.2, che è interfacciata, per le funzionalità di ricerca full-text, dal motore di ricerca IBM Omnifind 9.1 che dovrà essere migrato ad IBM Watson Explorer vers. 11.

L'applicazione è distinta in due componenti:

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



- redazione, che offre agli utenti la possibilità di redigere i documenti oggetto di pubblicazione, secondo un definito modello di workflow, e fruita in ambiente intranet;
- ricerca web, che offre funzionalità di ricerca nella base documentale delle informazioni pubblicate, fruita in ambiente internet.

Le due componenti sono integrate con i servizi documentali della piattaforma documentale IBM FileNet, attraverso un modulo software custom, DOCTRIB-SDK, che utilizza le api java di FileNet.

I metodi esposti da DOCTRIB-SDK forniscono le funzionalità principali legate alla logica di business, tra cui gestire il CRUD (create, read, update and delete) delle varie tipologie documentali supportate gestendone sia i metadati che i file allegati.

Sono presenti in DOCTRIB-SDK anche una serie di funzionalità di utility per la ricerca, in particolare per gestire le ricerche full-text sia “semplici” che “avanzate”.

#### **Ambiente di sviluppo**

- IBM Rational Software Architect for WebSphere - Versione 8.5. e successive;

#### **Application server**

- IBM Websphere Application Server - Versione 8.5 e successive

#### **FRAMEWORKS**

Struts 1.3.10 e successive

#### **Data base relazionali**

- Oracle 11 e successive

#### **Content Engine**

- IBM FileNet P8 - Versione 5.2 e successive

#### **Full Text Engine**

- IBM Omnifind - Versione 9.1 e successive (ICA, IBM Watson Explorer vers. 11,).

### **6.2 REQUISITI ORGANIZZATIVI**

La Società dovrà fornire la documentazione attestante il rapporto di lavoro delle risorse che hanno necessità di accedere occasionalmente alle sedi del Sistema informativo o che devono essere abilitate al collegamento telematico.

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

Si precisa inoltre che eventuali requisiti migliorativi offerti, dovranno essere posseduti dalle risorse impiegate nella fornitura per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



risorse certificate, ad esempio, si dovrà garantire che le nuove risorse abbiano le stesse certificazioni.

Qualora fosse necessario un addestramento specifico per la realizzazione dei servizi contrattuali, la Società provvederà, a proprio carico, alla necessaria attività di formazione secondo le specifiche tecniche fornite da SOGEI.

A seguito dell'immissione sul mercato di nuove release dei prodotti facenti parte degli ambienti di riferimento, la Società dovrà tempestivamente curare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse, al fine di garantire il coerente svolgimento del servizio a supporto dell'evoluzione tecnologica e per l'attuazione degli eventuali interventi di adeguamento delle applicazioni.

La Società dovrà impiegare le risorse in conformità con l'effort richiesto e la tipologia richiesta per ogni affidamento, secondo quanto indicato nel Verbale d'Affidamento.

La Società è tenuta ad impiegare, quali referenti nei confronti di SOGEI, un Responsabile del Contratto e più Responsabili per i singoli affidamenti, come descritto nei paragrafi successivi.

#### **6.2.1 RESPONSABILE DEL CONTRATTO**

Prima della stipula del contratto, la Società dovrà comunicare alla SOGEI il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile del Contratto**. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico della SOGEI e non potrà far parte del team di lavoro.

Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna di quanto previsto nei paragrafi successivi.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata con le modalità descritte al paragrafo 7.6 "Modalità di comunicazione".

#### **6.2.2 RESPONSABILE DELL'AFFIDAMENTO**

Nell'ambito delle diverse aree tematiche di produzione proprie del Sistema informativo dell'Amministrazione finanziaria potranno originarsi più richieste di servizi.

Ogni richiesta, indipendentemente dal servizio interessato, sarà indirizzata alla Società che dovrà prendere in carico l'affidamento, nei tempi contrattualmente previsti, nominando un **Responsabile dell'Affidamento**, che ne garantisca la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile SOGEI. I nominativi e i recapiti dei responsabili dell'affidamento della Società dovranno essere comunicati formalmente al responsabile delle attività della SOGEI.



Il singolo responsabile dell'affidamento, per la propria area tematica, dovrà svolgere il ruolo di interfaccia unica verso il responsabile delle attività della SOGEI, sarà coinvolta nelle attività richieste dal servizio ed avrà il compito di garantire:

- il coordinamento delle attività svolte dalla Società;
- il rispetto degli standard di progettazione e sviluppo forniti dalla SOGEI;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti;
- il controllo delle attività con particolare riferimento alla rilevazioni dei rischi, alla conseguente proposta di azioni di recovery, alla verifica dei risultati ed alla attività di reporting;
- la partecipazione a riunioni di check per la valutazione dello stato di avanzamento dell'affidamento.

La SOGEI si riserva il diritto di richiedere, secondo quando previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del responsabile dell'affidamento nominato dalla Società per l'area tematica. La sostituzione, richiesta per e-mail dal responsabile SOGEI delle attività, deve avvenire entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi a quello della richiesta.

Eventuali difformità daranno luogo a quanto previsto nell'appendice 1 "Livelli di Servizio".

Nel caso di indisponibilità giustificata dei referenti, ad esempio per ferie o malattia, la Società deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare il servizio richiesto.

### **6.2.3 PROFILI PROFESSIONALI E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO**

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa della corrispondenza dei profili professionali delle risorse necessarie per lo svolgimento dei servizi richiesti. Per i servizi a corpo la tabella riporta il mix di figure professionali previsto per l'espletamento dei servizi.

I profili professionali sono descritte più avanti.

Profili Servizio	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L
	Siti web									
Realizzazione, evoluzione, manutenz.	90%	10%								
Supporto specialistico		80%	20%							
Parametrizzazione, personalizzazione			100%							

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



Grafica				60%	40%					
Presidio (*)										100%
Documentum										
Parametrizzazione, personalizzazione, manutenzione						50%	50%			
Supporto specialistico							80%	20%		
Filenet/Omnifind/ Watson Explorer										
Parametrizzazione, personalizzazione, manutenzione e Supporto specialistico									100%	

(\*) Per il servizio di Presidio la Società dovrà rispettare i livelli di servizio previsti; il profilo professionale è indicato come Operatore di Publishing.

I profili professionali previsti nel mix sono:

**Ambiente siti web:**

- Programmatore (Prof. A);
- Analista programmatore (Prof. B);
- Specialista di prodotto/tecnologia junior (Prof. C);
- Visual web designer (Prof. D);
- Grafico web (Prof. E);
- Operatore di Publishing (Prof. L).

**Ambiente Documentum:**

- Specialista di prodotto/tecnologia junior (Prof. F);
- Specialista di prodotto/tecnologia senior (Prof. G);
- Tecnico di collaudo e integrazione di sistemi (Prof. H);

**Ambiente Filenet/Omnifind/ Watson Explorer:**

- Specialista di prodotto/tecnologia senior (Prof. I).

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



Le figure professionali proposte ed impiegate nella fornitura devono rispondere ai requisiti minimi dettagliatamente indicati nei successivi paragrafi.

Se offerti profili professionali con requisiti migliorati, le risorse con tali profili devono essere inserite prioritariamente nei servizi e prestare la loro attività in modo il più possibile continuativo, al fine di garantire l'effettivo valore aggiunto di tale offerta nell'erogazione dei servizi.

Fermo restando l'applicazione del mix per l'esecuzione delle attività, si precisa che la remunerazione per i servizi di Supporto specialistico e di Grafica sarà determinato in base alla tariffa delle figure professionali effettivamente utilizzate (il mix indicato rappresenta la miglior stima di impegno su tutta la durata contrattuale ma non rappresenta un vincolo per Sogei che potrà richiedere un diverso mix negli specifici affidamenti), mentre per i Servizi di Sviluppo e Personalizzazione sarà determinata in base alla tariffa media ponderata del mix definita contrattualmente e presente nell'offerta economica.

#### **6.2.4 PROFILI PER SITI WEB**

##### **6.2.4.1 Programmatore (Profilo A)**

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- produrre pacchetti software funzionanti e corrispondenti ai requisiti funzionali e non funzionali;
- produrre la documentazione del software e dei test effettuati;
- produrre della documentazione per il caricamento del software nell'ambiente di riferimento della SOGEI;
- progettare ed eseguire test integrati;
- progettare e realizzare help in linea;
- realizzare pagine e applicazioni per siti web/portali, anche complessi negli ambienti previsti nel presente capitolato.

##### **Requisiti Minimi:**

- almeno 3 anni di esperienza in attività di produzione software negli ambienti previsti e in almeno uno dei seguenti linguaggi: PHP versioni 4.x e 5 con utilizzo delle principali estensioni (OCI8, LDAP etc.) e/o Java (J2EE) e/o ASP;
- conoscenza approfondita (almeno 3 anni) di:
  - linguaggi HTML, XHTML, javascript, XML, CSS, SQL;
  - metodologie di predisposizione di siti internet/portali;
  - server web Apache e/o IIS;

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



- application server Tomcat e/o Websphere (RAD o Eclipse);
  - sistemi operativi Linux e/o Windows;
  - RDBMS Oracle e/o MySQL e/o Microsoft SQL.
- applicazione delle regole per l'accessibilità dei siti web della pubblica Amministrazione (almeno un anno di esperienza);

Nel loro complesso le figure che la Società impiegherà per il servizio debbono possedere i requisiti minimi relativi a tutti gli ambienti, linguaggi, server e Database indicati in alternativa.

#### **6.2.4.2 Analista programmatore (Profilo B)**

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- redigere specifiche di progetto e relativa documentazione negli ambienti previsti nel presente capitolato;
- progettare test integrati;
- coordinare gruppi di lavoro;
- applicare metodi e standard;
- stimare le risorse e dei tempi per la realizzazione di applicazioni.

##### **Requisiti Minimi:**

- almeno cinque anni di esperienza in attività di analisi e progettazione maturata attraverso la partecipazione a progetti per la realizzazione di siti web e portali, anche complessi;
- almeno due anni di esperienza in metodologie di usabilità e di accessibilità dei siti web della pubblica Amministrazione.

##### **Requisiti Migliorativi:**

- laurea in discipline tecnico-scientifiche;
- aver seguito corsi relativi alle piattaforme di portale: Websphere Portal, Share Point Portal, Liferay.

#### **6.2.4.3 Specialista di prodotto/tecnologia (Profilo C)**

##### **Ambiente Websphere Portal Server e strumenti di Collaboration (Profilo C1)**

##### **Aree di intervento:**

- struttura del Content Management e visualizzazione dei contenuti;





- rich text editor integrato nel Content Management;
- componenti di portale (incluso Pagine, portlet, temi e skin);
- report statistici.

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- personalizzare il Content Management;
- creare e configurare le portlets WCM all'interno del portale;
- personalizzare tutte le componenti del portale;
- personalizzare i report statistici dei portali intranet;
- configurare le raccolte (collection, siti, pianificazione, ecc) dei motori di ricerca IBM Omnifind e IBM ICAWES per le versioni 6 e 8.x;
- personalizzare il motore di ricerca IBM Omnifind e IBM ICAWES per le versioni 6.1 e 8.x (Portlet di ricerca personalizzata);
- personalizzare la grafica del portale;
- supportare lo sviluppo di portlets semplici (links, pagine HTML, ecc.).

#### **Requisiti Minimi:**

- esperienza di almeno due anni maturata attraverso la partecipazione a progetti che abbiano previsto da parte del candidato la realizzazione di software ed interventi di personalizzazione utilizzando i seguenti prodotti/piattaforme:
  - Websphere Application Server vers. 6.x;
  - Lotus Web Content Management vers. 6.x;
  - Websphere Portal Server vers. 6.1 e 8.x;
  - IBM Omnifind IBM ICAWES.
- conoscenza almeno biennale dei linguaggi: HTML, XHTML, JSP, javascript, XML, CSS e delle API del WCM.

#### **Requisiti Migliorativi:**

- laurea in discipline tecnico-scientifiche;
- possesso di specifiche certificazioni sulla piattaforma Websphere Portal vers. 7.x e/o 8.x;
- partecipazione a progetti con applicazione delle regole per l'accessibilità dei siti web della pubblica Amministrazione.

#### **Strumenti di Collaboration Web 2.0" (fig.C2)**

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico

**Aree di intervento:**

- Forum di discussione, Blog, Wiki, Bacheca Annunci;

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- supportare la migrazione dei Forum di discussione esistenti, sviluppare nuovi forum e integrarli nel portale;
- sviluppare nuovi blog ed integrarli nel portale;
- sviluppare wiki ed integrarli nel portale.

**Requisiti Minimi:**

- esperienza di almeno due anni maturata attraverso la partecipazione a progetti che abbiano previsto da parte del candidato la realizzazione di software ed interventi di personalizzazione sulla piattaforma di Collaboration Web 2.0;
- conoscenza almeno biennale dei linguaggi HTML, XHTML, javascript, XML, CSS.

**Requisiti Migliorativi:**

- laurea in discipline tecnico-scientifiche;
- partecipazione a progetti con applicazione delle regole per l'accessibilità dei siti web della pubblica Amministrazione.

**Ambiente SharePoint (Profilo C3)****Aree di intervento:**

- gestione dei contenuti (incluso la struttura della master page redazionale, definizione di page layouts e content type, definizione di workflow);
- personalizzazione della master page redazionale;
- creazione personalizzazione e configurazione di tutte le componenti del portale (incluso pagine, webpart, community, temi);
- personalizzazione e configurazione della master page della ricerca.

**Requisiti Minimi:**

- esperienza di almeno due anni maturata attraverso la partecipazione a progetti che abbiano comportato la realizzazione di software ed interventi di personalizzazione sui seguenti prodotti/piattaforme:
  - Microsoft SharePoint 2013;
  - DBMS SQL Server.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



- conoscenza almeno biennale dei linguaggi HTML, XHTML, javascript, XML, CSS.

#### **Requisiti Migliorativi:**

- laurea in discipline tecnico-scientifiche;
- possesso di specifiche certificazioni sulla piattaforma Sharepoint 2013;
- partecipazione a progetti con applicazione delle regole per l'accessibilità dei siti web della pubblica Amministrazione.

#### **Ambiente Open-Source LifeRay (Profilo C4)**

##### **Aree di intervento:**

- Web Content Management (incluso modelli di contenuto, modelli di presentazione, workflow);
- componenti di portale (incluso pagine, portlet, temi e motore di ricerca);
- componenti di collaboration (incluso forum, blog, wiki);
- creazione, personalizzazione e configurazione di tutte le componenti (Content Management, di portale, di collaboration) della piattaforma LifeRay;
- personalizzazione e configurazione della componente motore di ricerca.

#### **Requisiti Minimi:**

- esperienza di almeno due anni maturata attraverso la partecipazione a progetti che abbiano previsto da parte del candidato la realizzazione di software ed interventi di personalizzazione in ambiente Liferay vers. 5.2.x o 6.0.5 e successive con DBMS Mysql e/o Oracle;
- conoscenza almeno biennale dei linguaggi HTML, XHTML, javascript, XML, CSS, JSP, Java.

#### **Requisiti Migliorativi:**

- laurea in discipline tecnico-scientifiche;
- partecipazione a progetti con applicazione delle regole per l'accessibilità dei siti web della pubblica Amministrazione.

#### **Ambiente Open-Source OpenCMS (Profilo C5)**

##### **Aree di intervento:**

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



- web Content Management (incluso modelli di contenuto, modelli di presentazione, workflow) in ambiente Java (J2EE) e XML;
- sviluppo di pagine web standard (HTML, Javascript, JQuery e CSS);
- creazione, personalizzazione e configurazione di tutte le componenti (Content Management di siti web) della piattaforma OpenCMS;
- personalizzazione e configurazione delle componenti utilizzate nei Content tra le quali Lucene (motore di ricerca) e SOLR.

#### **Requisiti Minimi:**

- esperienza di almeno due anni maturata attraverso la partecipazione a progetti che abbiano previsto da parte del candidato la realizzazione di siti web in ambiente OpenCMS vers. con DBMS Mysql e/o Oracle;
- conoscenza almeno biennale dei linguaggi HTML, XHTML, javascript, XML, CSS, JSP, Java.

#### **Requisiti Migliorativi:**

- laurea in discipline tecnico-scientifiche;
- partecipazione a progetti con applicazione delle regole per l'accessibilità dei siti web della pubblica Amministrazione.

Nel loro complesso le figure che la Società impiegherà per il servizio debbono possedere i requisiti minimi relativi a tutti gli ambienti e tutti i database previsti.

#### ***6.2.4.4 Visual Web Designer (Profilo D)***

Tale figura professionale dovrà essere in grado di concepire e realizzare la grafica di un sito web, definire ex-novo il “concept” (e serie di grafiche correlate) che costituiscono la digital identity di un sito web, tenendo presenti le esigenze di usabilità e accessibilità e di comunicazione, ovvero alla chiarezza con cui il sito comunica il suo scopo, la coerenza con l'immagine dell'organizzazione, l'appeal grafico, la relazione che instaura con gli utenti.

Tale figura professionale dovrà possedere:

- solida competenza nell'architettura dell'informazione, ovvero nella creazione della struttura generale del sito, sulle modalità di navigazione, sull'organizzazione del sito in funzione dei suoi contenuti informativi.
- cultura delle immagini, sia in senso tecnico che concettuale;
- capacità di controllare l'aspetto visivo di un sito web, valorizzando l'identità del marchio e coniugando aspetto estetico ad agibilità di navigazione.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico

**Requisiti Minimi:**

- esperienza di almeno 4 anni nel campo grafico con partecipazione a progetti che abbiano previsto da parte del candidato la predisposizione di siti/portali internet/intranet e l'applicazione delle metodologie di usabilità e di accessibilità;
- partecipazione ad almeno 4 progetti che abbiano previsto da parte del candidato, in completa autonomia, l'ideazione ex-novo di concept che costituiscono la digital identity di siti web istituzionali.

**6.2.4.5 Grafico web (Profilo E)**

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- realizzare progetti grafici e interfacce utente per nuovi siti internet/intranet, per nuove porzioni di sito, per applicazioni web e portali;
- ideare e realizzare design orientato alla comunicazione;
- predisporre gli interventi per l'implementazione/ristrutturazione e l'ottimizzazione grafica, anche complessa, dei siti, portali od applicazioni web attualmente esistenti;
- costruire pagine grafiche tramite "assemblaggio" della grafica proposta a seguito di visual Web Design, utilizzando codice HTML o XHTML conforme ai requisiti della legge 4/2004 e in ottemperanza alle linee guida interne Sogei.

**Requisiti Minimi:**

- esperienza di almeno 3 anni con partecipazione a progetti che abbiano previsto da parte del candidato, in autonomia:
  - l'ideazione di progetti grafici e interfacce utente;
  - l'ideazione e realizzazione di progetti di restyling grafico;
  - la costruzione di pagine grafiche effettuate tramite "assemblaggio" della grafica proposta utilizzando codice HTML o XHTML;
- applicazione delle regole per l'accessibilità dei siti web della pubblica Amministrazione (almeno due anni di esperienza);
- conoscenza almeno biennale dei principali applicativi dedicati alla grafica bitmap, vettoriale e animata, quali Adobe Photoshop, Illustrator, InDesign, Acrobat 9, Flash, Dreamweaver, Fireworks, Light room.



#### 6.2.4.6 Operatore di Publishing (Profilo L)

Tale figura dovrà essere in grado di effettuare l'attività di editing di testi di comunicazione destinati alla pubblicazione in rete (rassegna stampa, articoli, comunicati, interviste, ecc.) attraverso l'organizzazione dei contenuti e l'esposizione, collaborare in gruppi di gestione dei contenuti dei siti/portali web sia statici che dinamici, sviluppati su CMS/ECM con funzioni di pubblicatore svolte in autonomia. Deve essere in grado di interfacciare e gestire i rapporti con i referenti dei diversi siti Internet della Committente.

##### **Requisiti Minimi:**

- Esperienza di almeno 3 anni nel settore informatico di cui almeno 2 nella mansione;
- Ottima conoscenza, a livello operativo, della Legge n° 4/2004 e normativa CAD ivi compresi tutti i successivi aggiornamenti;
- Buona conoscenza suite Adobe;
- Buona conoscenza ambienti operativi Windows;
- Ottima conoscenza operativa dei sistemi di CMS e ECM in uso presso l'Amministrazione;
- Ottima conoscenza dei linguaggi ed ambienti di editing per il supporto nella pubblicazione: in particolare HTML/XHTML, CSS, Ajax, Javascript;
- Ottima conoscenza, a livello operativo, dei Protocolli di Comunicazione e navigatori Web.

#### 6.2.5 AMBIENTE DOCUMENTUM

##### 6.2.5.1 Specialista di prodotto/tecnologia junior (Profilo F)

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- Progettare e realizzare degli interventi sulla piattaforma;
- individuazione della soluzione implementativa basata su EMC Documentum, più adeguata a soddisfare i requisiti di progettazione alla base della soluzione da realizzare.

##### **Requisiti minimi**

- Laurea almeno triennale;
- Esperienza nello sviluppo di soluzioni documentali su piattaforma EMC Documentum maturata in un periodo lavorativo di almeno 24 (ventiquattro) mesi;

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



- Esperienza nello sviluppo di soluzioni basate sui moduli della Business Suite (ovvero xCP xCelerated Composition Platform) e di soluzioni di image capture e scanning (ovvero EMC Captiva) di EMC Documentum maturata in un periodo lavorativo di almeno 18 (diciotto) mesi;
- Possesso della Certificazione EMC Content Management Foundation (EMC E20-120);

#### **Requisiti migliorativi**

- conoscenza della piattaforma Websphere Portal Server vers. 6.x con particolare riferimento alle interfacce applicative di integrazione di tale piattaforma con la piattaforma EMC Documentum vers. 6.x;
- esperienza sulle seguenti tematiche:
  - realizzazione di soluzioni documentali basate sull'utilizzo dei prodotti della suite EMC Documentum per progetti in cui siano richieste complesse personalizzazioni sia lato front-end che back-end;
  - realizzazione soluzioni documentali basate sui moduli dell'Enterprise Document Management di EMC Documentum;
  - realizzazione soluzioni documentali basate sui moduli della Business Process suite di EMC Documentum;
  - realizzazione di soluzioni documentali basate sui moduli della suite xCP Family di EMC Documentum;
  - predisposizione di specifiche di progettazione e di test;
- ottima conoscenza delle tecnologie J2EE, SOAP, RDBMS;
- conoscenza delle tecnologie NET e ASP.NET;
- conoscenza del sistema dei prodotti di integrazione Sharepoint-Documentum (es. SDK di EMC Documentum Connector for Sharepoint, My Documentum, Metalogix StoragePoint, etc.).

#### ***6.2.5.2 Specialista di prodotto/tecnologia senior (Profilo G)***

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- individuare la soluzione implementativa basata sul prodotto più adeguata a soddisfare i requisiti di utente;
- progettare la configurazione di riferimento e il modello architetturale
- progettare e realizzare degli interventi sulla piattaforma;

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



- produrre specifico software e/o personalizzare il prodotto
- progettare i test di sistema
- fornire supporto per il rilascio in gestione e l'avviamento in esercizio
- progettare e redigere la documentazione del modello;
- monitorare l'avanzamento dell'implementazione della soluzione.

#### **Requisiti minimi**

- laurea triennale;
- partecipazione a progetti che abbiano utilizzato la piattaforma EMC Documentum per un periodo lavorativo di almeno 60 (sessanta) mesi;
- partecipazione in qualità di capo progetto ad almeno 3 (tre) progetti basati sullo sviluppo di soluzioni documentali su piattaforma EMC Documentum;
- realizzazione di soluzioni basate sui moduli della Process Suite e/o sui moduli della Business Suite (ovvero xCP xCelerated Composition Platform ) e di soluzioni di image capture e scanning (ovvero EMC Captiva) di EMC Documentum per un periodo lavorativo di almeno 24 (ventiquattro) mesi;
- Certificazione EMC Content Management Foundation (EMC E20-120).

#### **Requisiti migliorativi**

- conoscenza della piattaforma Websphere Portal Server vers. 6.x e Liferay 6.x con particolare riferimento alle interfacce applicative di integrazione di tale piattaforma con la piattaforma EMC Documentum vers. 6.x;
- esperienza sulle seguenti tematiche:
  - analisi, progettazione e realizzazione di soluzioni documentali basate sull'utilizzo dei prodotti della suite EMC Documentum per progetti in cui siano richieste complesse personalizzazioni sia lato front-end che back-end anche tramite WebDevelopment Kit (WDK) 4.x e succ.;
  - Analisi, progettazione e realizzazione soluzioni documentali basate sui moduli dell'Enterprise Document Management di EMC Documentum;
  - Analisi, progettazione e realizzazione soluzioni documentali basate sui moduli della Business Process suite di EMC Documentum;
  - analisi, progettazione e realizzazione di soluzioni documentali basate sui moduli della xCP Family di EMC Documentum;

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico





- analisi, progettazione e realizzazione di integrazioni tra applicazioni terze e EMC Documentum basate su Web Services ed, in particolare, su Documentum Foundation Services (DFS) e su Documentum Foundation Classes (DFC);
- predisposizione di specifiche tecniche ed architetture di progetto;
- conoscenza delle tecnologie J2EE, SOAP, RDBMS;
- conoscenza delle tecnologie NET e ASP.NET;
- esperienza su progetti di integrazione della piattaforma EMC Documentum con Microsoft Sharepoint;
- esperienza di consulenza su progetti di utilizzo della piattaforma EMC Documentum di grandi dimensioni in termini di utenti (oltre 1.000 utenti concorrenti) e documenti (oltre 100.000 documenti giornalieri);
- possesso della Certificazione EMC Content Management Systems Architecture (EMC E20-475);
- possesso della Certificazione EMC Content Management Application Architecture (EMC E20-485).

#### 6.2.5.3 Tecnico di collaudo e integratore di sistemi (Profilo H)

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- effettuare la configurazione e il tuning dei sistemi EMC Documentum per il rilascio in gestione e avviamento in esercizio dei sistemi;
- pianificare gli interventi inerenti la soluzione da realizzare per ottenere i livelli prestazionali e di servizio prefissati;
- individuare la soluzione tecnologica basata su EMC Documentum più adatta a soddisfare i requisiti architetture della soluzione da realizzare;
- effettuare le attività di benchmark prestazionale.

#### Requisiti minimi

- laurea triennale;
- Esperienza nella gestione e configurazione della piattaforma EMC Documentum maturata in un periodo lavorativo di almeno 80 (ottanta) mesi;
- Esperienza nella gestione e configurazione dei moduli della Business Suite di EMC Documentum maturata in un periodo lavorativo di almeno 24 (ventiquattro) mesi;
- Esperienza nel setup di sistemi basati su EMC Documentum maturata in un periodo lavorativo di almeno 60 (sessanta) mesi, con almeno 10 (dieci) installazioni effettuate;



- Esecuzione dell'upgrade di piattaforme EMC Documentum, con almeno 10 (dieci) upgrade effettuati;
- Possesso della Certificazione EMC Content Management Foundation (EMC E20-120).

#### **Requisiti migliorativi**

- conoscenza della piattaforma Websphere Portal Server vers. 6.x e Liferay 6.x con particolare riferimento alle interfacce applicative di integrazione di tale piattaforma con la piattaforma EMC Documentum vers. 6.x;
- esperienza sulle seguenti tematiche:
  - installazione e configurazione dei principali moduli della suite EMC2 Documentum, anche in configurazione high availability per i principali moduli (Webtop, Content Server e FAST), su diversi sistemi operativi (Windows, Linux, Solaris) e RDBMS (SQL Server, Oracle);
  - analisi, pianificazione ed effettuazione di attività di upgrade di release dei moduli della suite EMC Documentum
  - gestione del sistema EMC Documentum (backup/restore, data migration, reindexing, consistency check)
  - identificazione delle soluzioni architetturali e redazione dei documenti di analisi architetturale;
  - confronto con il supporto tecnico della società EMC per l'analisi e la soluzione delle problematiche;
- conoscenza delle tecnologie J2EE, SOAP, RDBMS;
- conoscenza delle tecnologie NET e ASP.NET;
- esperienza nella gestione, installazione e configurazione di sistemi con Microsoft Sharepoint/Documentum;
- possesso della Certificazione EMC Content Management Systems Architecture (EMC E20-475);
- possesso della Certificazione EMC Content Management System Administration (EMC E20-465).

#### **6.2.6 AMBIENTE FILENET/OMNIFIND/ WATSON EXPLORER**

##### **6.2.6.1 Specialista di prodotto/tecnologia senior (Profilo I)**

Tale figura professionale dovrà possedere esperienze e conoscenze in merito:

- allo sviluppo e test applicativo di applicazioni Java/J2EE;
- al prodotto IBM Filenet P8 e alla relativa configurazione per la creazione di classi documentali complesse, custom object, Link, security;
- alle api java di Filenet;

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



- al prodotto IBM Omnifind (ICA, IBM Watson Explorer vers. 11) e alla relativa configurazione;
- al disegno e modellizzazione dei repository documentali;
- alle seguenti tecnologie e tool di sviluppo:
  - IBM Rational Software Architect for Websphere - Versione 8.5.5.1;
  - Framework Struts 1.3 e successivi;
  - IBM Websphere Application Server - Versione 8.5.5.1;
  - WebServices;
  - XML;
  - JSP/Servlet.

#### **Requisiti minimi**

- almeno 5 anni di esperienza negli ambienti e per i prodotti menzionati;
- almeno un anno (al momento della stipula) per il prodotto Watson Explorer, di recente emanazione;
- Possesso della certificazione: IBM Certified Specialist - FileNet Business Process Manager V.5.1.

### **6.3 ASSICURAZIONE DI QUALITÀ**

L'Assicurazione della Qualità (AQ) è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dalla Società per dare evidenza alla SOGEI che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti.

Pertanto essa è parte integrante della fornitura di un prodotto o di un servizio, e non un mezzo finalizzato alla sola consegna ed accettazione della fornitura.

Le attività di Assicurazione della Qualità sono implementate attraverso verifiche, ispezioni e consuntivi, svolte principalmente sui prodotti delle principali attività atte a introdurre qualità nella fornitura, quali:

- la pianificazione della qualità (Piano della Qualità);
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e monitoraggio dei livelli di servizio (livelli di qualità e di servizio).

Poiché il possesso della certificazione ISO 9001 è un requisito di accesso alla gara, è richiesto alla Società di fare esplicito riferimento, nello svolgere i servizi previsti dal contratto, alla norma ISO 9001, per quanto riguarda i principi di assicurazione e gestione della qualità ed alle linee guida ISO 9000-3, per le parti applicabili.

La Società deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme della serie ISO 9000.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



La Società deve assicurare la qualità della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo interno sia applicando per ogni affidamento il Piano di Qualità, fornito in allegato al Verbale di Affidamento, come descritto nel paragrafo 7.1.

La Società dovrà applicare gli standard forniti dalla SOGEI e controllare che siano rispettati i parametri previsti nel Piano di Qualità.

Per attività di sviluppo software devono essere assicurate le caratteristiche previste dal Piano di Qualità, fornito con il Verbale di Affidamento, in termini di funzionalità, usabilità, manutenibilità, portabilità, affidabilità, efficienza.

L'Appendice 1 "Livelli di Servizio" contiene il profilo di qualità minimo dei servizi della fornitura.

Nel caso in cui la Società in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità.

#### **6.4 LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Salvo diversa indicazione della SOGEI, i servizi di parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione verranno svolti in prevalenza presso la sede della Società; i servizi di supporto e assistenza potranno essere svolti presso le sedi della SOGEI e/o dell'Amministrazione site in Roma. Il servizio di presidio è condizionato dalla disponibilità della infrastruttura tecnologica e di sicurezza adatta all'espletamento del servizio dalla sede della Società. In assenza o nelle more del completamento della infrastruttura da utilizzare, il servizio sarà svolto presso la sede Sogei.

La Società deve comunicare alla SOGEI, prima della stipula del contratto, l'ubicazione delle proprie sedi.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività presso la SOGEI sono comunque a carico della Società.

La Società, dotata dei necessari ambienti per l'erogazione dei servizi, dovrà realizzare i prodotti previsti presso la propria sede e dovrà consegnarli alla SOGEI con le modalità specificate nel presente documento e nel rispetto degli standard previsti dalla SOGEI.

La Società dovrà provvedere a rendere disponibili le necessarie dotazioni individuali di attrezzature informatiche per il proprio personale, nonché le risorse hardware e software necessarie per lo sviluppo e per l'esecuzione dei test interni. E' obbligo della Società predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo alle configurazioni degli ambienti indicati da SOGEI, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti della Società e quelli target.

All'atto dell'affidamento, se necessario, SOGEI provvederà a comunicare la specifica configurazione software per lo sviluppo e test delle postazioni di lavoro personali quali ad esempio PC portatili; la Società dovrà provvedere, a proprio esclusivo carico, entro 5 (cinque)



giorni a predisporre le postazioni di lavoro nel rispetto delle Specifiche Tecniche comunicate da SOGEI.

La SOGEI potrà effettuare, presso le sedi ove saranno svolte le attività, per tutta la durata del contratto, congiuntamente al personale della Società stessa, verifiche tecnico-funzionali sull'effettiva predisposizione dell'ambiente tecnologico necessario per l'esecuzione del servizio. In caso di esito negativo della verifica, dalla data del controllo fino al ripristino della piena funzionalità, le penali contrattualmente previste per il ritardo nella predisposizione dell'ambiente di lavoro ***“Ritardo nella predisposizione del collegamento telematico e degli ambienti tecnologici”***.

#### **6.5 ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

I servizi, quando svolti presso le sedi di SOGEI, saranno effettuati nei giorni e negli orari che saranno comunicati dalla SOGEI.

A titolo meramente indicativo e salvo indicazioni diverse comunicate da SOGEI, essi devono essere garantiti, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo l'orario di servizio compreso tra le 8.00 e le 18.00, per un numero di ore giornaliere complessivo pari a quello previsto dai contratti nazionali.

I servizi non dovranno essere erogati nei giorni di festività nazionale mentre dovranno essere garantiti nei giorni festivi di carattere non nazionale (es. 29 giugno, a Roma).

Qualora, per esigenze legate al servizio, sia necessario e quindi richiesto di eseguire il servizio anche in giorni festivi, non verrà riconosciuto alla Società alcun compenso aggiuntivo. Tali richieste sono da considerarsi straordinarie e in ogni caso non potranno superare il 5% del massimale contrattuale, in termini di gg/pp, previsto per il servizio di Supporto tecnico.

La Società dovrà farsi carico della gestione del personale impiegato (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) e assicurare la regolare esecuzione del servizio al fine di garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti.

Nel caso sia necessaria una sostituzione temporanea, il Referente dell'Affidamento dovrà concordare con SOGEI le modalità più adeguate per la sostituzione.

La reperibilità telefonica dei referenti e dei responsabili degli affidamenti, non è remunerata ma è da considerarsi inclusa nel corrispettivo globale della fornitura.

#### **6.6 STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ**

La società dovrà predisporre report mensili esaustivi, relativi a ciascun affidamento, e che riportino almeno:

- area tematica e descrizione dell'affidamento;
- lo stato di avanzamento delle attività;

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



- eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi affidati con indicazione dei possibili rimedi e i relativi provvedimenti correttivi.

Tali report devono essere resi disponibili, entro i primi 5 (cinque) giorni lavorativi di ciascun mese, sia al responsabile di unità organizzativa SOGEI, con una sintesi delle attività relative agli affidamenti di suo interesse, sia al Direttore dell'esecuzione SOGEI, con una rappresentazione dello stato di avanzamento dei servizi e di tutti gli affidamenti sulle diverse linee operative.

I prospetti dovranno essere forniti in formato elettronico. La SOGEI si riserva la facoltà di richiedere l'integrazione con altri dati di interesse e/o la modifica dei prospetti forniti

Qualora la SOGEI adotti uno strumento di monitoraggio, potrà essere richiesto alla Società di garantire la disponibilità di reportistica direttamente su tale strumento, fornendo i dati necessari.



## 7 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

### 7.1 GENERALITÀ

Alla Società è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dalla SOGEI; la Società deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Durante la fornitura la SOGEI si riserva di poter modificare le modalità di esecuzione di seguito descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard, anche in corso d'opera, dandone preavviso alla Società.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all'organizzazione dei servizi oggetto della presente fornitura.

Tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto del servizio deve essere conforme agli standard aziendali e deve essere redatta in lingua italiana.

La documentazione e le applicazioni software realizzate non devono riportare alcun marchio o logo societario identificativo della Società.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione, quanto realizzato per la fornitura, le applicazioni e qualunque tipo di informazione desumibile dalle basi dati, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società deve garantire, nei casi previsti contrattualmente l'aderenza dei prodotti finali ai requisiti di accessibilità come prescritto dalla Legge del 9 gennaio 2004 n. 4 e dalle "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici".

Al fine di chiarire la suddivisione delle responsabilità tra SOGEI e Società, nel processo di affidamento, si riporta di seguito una matrice in cui sono state evidenziate le diverse milestones con le responsabilità:

Milestone	Attore	Descrizione
<b><i>Richiesta di affidamento</i></b>	SOGEI	Richiesta di affidamento di un servizio
<b><i>Individuazione Responsabile dell'Affidamento e presa in carico</i></b>	SOCIETÀ	Entro <u>3 giorni dalla richiesta di SOGEI</u>

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



<b>Attivazione</b>	SOGEI SOCIETÀ	Riunione di Start-up, indetta da SOGEI dopo nomina responsabile Affidamento società Presentazione dell'oggetto dell'affidamento e dei relativi tempi e costi
<b>Sottoscrizione Verbale di affidamento</b>	SOGEI SOCIETÀ	Entro 5 giorni dalla riunione di start up con definizione delle attività, dei tempi, dei costi previsti per l'affidamento, oltre a piano di test e standard di qualità e di produzione
<b>Approvazione</b>	SOGEI	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
<b>Consegna</b>	SOCIETÀ	Rilascio dei prodotti previsti dal Verbale di affidamento o dalla Specifica di Intervento
	SOGEI	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
<b>Accettazione</b>	SOGEI	Validazione dei prodotti finali, previo verifica delle attività e/o collaudo del software

## 7.2 MODALITÀ DI AFFIDAMENTO DEI SERVIZI

Gli affidamenti delle attività relative ai servizi oggetto della presente fornitura possono essere effettuati in due modalità:

- affidamenti a consumo, per le quali si definiscono il massimale di GG/PP per ciascun profilo professionale richiesto, le attività da erogare, i prodotti da realizzare, i livelli di qualità minimi. Per questi si predispongono uno o più diversi “Verbali di affidamento”, con cui poter monitorare periodicamente gli output prodotti, il rispetto dei tempi di consegna e dello stato di avanzamento delle attività, delle risorse effettivamente impiegate e procedere a delle consuntivazioni periodiche. Tale modalità è applicata ai servizi di supporto specialistico e di sistema ed al supporto per la progettazione e l'avviamento in esercizio delle applicazioni.
- affidamenti a corpo, in cui viene definito un obiettivo/risultato, un tempo massimo entro cui raggiungerlo e un effort complessivo misurato in FP ovvero in GG/PP. Tale modalità è applicabile per affidamenti di servizi di produzione software, realizzazione e test di applicazioni e manutenzione.

Ogni affidamento viene documentato mediante un “Verbale di Affidamento” e dalla documentazione allegata in cui la SOGEI descrive alla Società il servizio richiesto in esecuzione del presente capitolato.

Nel documento sono riportate le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio e, tra queste:

- l'Unità Organizzativa della SOGEI responsabile dell'affidamento;

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico





- la figura di riferimento della SOGEI e il responsabile del servizio della Società affidataria;
- l'oggetto della fornitura;
- il riferimento all'Ordine di Lavoro emesso;
- la stima dell'impegno richiesto;
- l'eventuale suddivisione in unità di produzione (lotti);
- la pianificazione delle date di consegna;
- l'eventuale elenco dei piani di qualità collegati;
- il livello di accessibilità da perseguire, ove richiesto.

La SOGEI metterà a disposizione della Società la documentazione relativa alla fase di analisi e, dove possibile, la documentazione relativa alla fase di progettazione.

Al Verbale di Affidamento, per i servizi che prevedono la realizzazione di software, di norma, è allegato il Piano di Test e il Piano di Qualità che riportano le informazioni necessarie allo svolgimento dei servizi affidati.

I principali contenuti del Piano di Qualità sono:

- le caratteristiche dell'area di intervento: i fattori di qualità significativi, la tipologia del processo, l'ambiente e gli strumenti utilizzati ed eventuali vincoli presenti;
- gli eventuali standard da utilizzare nella produzione del software, nella manutenzione e nella stesura della documentazione;
- le attività di controllo da eseguire sui prodotti consegnati dalla Società;
- le caratteristiche dei prodotti che la SOGEI consegna alla Società in fase di affidamento e dei prodotti che la Società deve consegnare alla SOGEI;
- le attività di controllo da eseguire sui prodotti consegnati dalla Società, con particolare attenzione alla verifica sull'accessibilità.

Ogni affidamento, indipendentemente dal servizio interessato, dovrà essere preso in carico dalla Società, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla data della richiesta da parte di SOGEI, effettuata per e-mail, nominando un "Responsabile dell'Affidamento" che ne garantisca la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile SOGEI. Il nome e i recapiti del responsabile di ogni affidamento per la Società dovranno essere comunicati formalmente al responsabile SOGEI per l'affidamento.

La SOGEI comunicherà per e-mail l'intenzione di affidare il servizio e contestualmente fisserà la riunione di start-up non prima di 3 (tre) giorni lavorativi dalla comunicazione. Il Responsabile dell'Affidamento, individuato dalla Società entro 3 (tre) giorni dalla richiesta, come indicato al paragrafo "Responsabile degli Affidamenti", dovrà partecipare alla riunione di start-up.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione di quanto previsto nell'Appendice 1 "Livelli di Servizio".

La sottoscrizione del Verbale di Affidamento, per la formale accettazione dell'incarico, e l'avvio dell'attività, devono avvenire entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla riunione di start-up.

Eventuali problemi, riscontrati dal Responsabile dell'Affidamento esaminando la documentazione e le informazioni ricevute, dopo la riunione di start-up, dovranno essere sanati, d'intesa con il responsabile SOGEI, rivedendo, se necessario, il Verbale di Affidamento.

Si precisa, comunque, che l'affidamento non può essere rifiutato e resta, in ogni caso, di 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla riunione di start-up il termine ultimo per la sottoscrizione del Verbale.

Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione di quanto previsto nell'Appendice 1 "Livelli di Servizio".

Qualora la Società in sede di gara abbia offerto valori di soglia migliorativi, tali valori saranno assunti come riferimento.

Eventuali modifiche alle modalità di affidamento saranno comunicate tempestivamente dalla SOGEI alla Società.

All'atto dell'affidamento, se necessario, SOGEI provvederà a comunicare la specifica configurazione software per lo sviluppo e test delle postazioni di lavoro personali quali ad esempio PC portatili; la Società dovrà provvedere, a proprio esclusivo carico, entro 5 (cinque) giorni a predisporre le postazioni di lavoro nel rispetto delle specifiche tecniche comunicate da SOGEI.

Per la generazione di nuove funzionalità integrate in applicazioni preesistenti e per le attività di manutenzione, la SOGEI provvederà a fornire alla Società l'applicazione software su cui effettuare gli interventi, corredata dalla relativa documentazione.

Gli affidamenti possono prevedere la consegna di prodotti intermedi quali, a puro titolo di esempio:

- documenti di progettazione di dettaglio;
- disegni della base dati;
- prototipi;
- layout dell'interfaccia utente;
- disegno del percorso di navigazione;
- parti dei prodotti in realizzazione.



Nel verbale di affidamento saranno indicati i prodotti intermedi da realizzare e le rispettive date di consegna.

La SOGEI sottoporrà tali prodotti intermedi a verifica, verbalizzando tale attività nel “Verbale di Validazione”. Qualora si rilevi una mancata rispondenza ai requisiti si predisporrà il modulo “Segnalazione Anomalie” e si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente.

Per lo svolgimento dei servizi, ove necessario, SOGEI fornirà alla Società basi dati di test opportunamente costruite.

### 7.3 SERVIZI AFFIDATI A CORPO E MANUTENZIONE: REALIZZAZIONE SITI WEB E APPLICAZIONI DOCUMENTALI

Per ciascun affidamento dovrà essere predisposto un Verbale che riporterà, tra l'altro, l'eventuale suddivisione in lotti del pacchetto di sviluppo, i tempi di consegna di ciascuna porzione di pacchetto, il riferimento all'ordine di lavoro prodotto da SOGEI, da indicare successivamente nei prospetti di riepilogo del servizio effettuato, e la quantificazione dell'effort misurato in Function point ovvero in GG/PP con modalità a corpo.

Il calcolo dei Function Point verrà effettuato secondo il metodo IFPUG 4.3, o successive versioni, che la Società fin d'ora dichiara espressamente di accettare.

SOGEI si riserva il diritto di affidare le attività con le modalità previste per il servizio di supporto; in tale caso il Verbale riporterà le figure professionali e il numero massimo di GG/PP previsti.

Il servizio di manutenzione verrà avviato inizialmente tramite un Verbale di Affidamento.

Oltre al Verbale di Affidamento la SOGEI fornirà alla Società tutte le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio di manutenzione attraverso documentazione, riunioni, ecc..

Il servizio successivamente, si articolerà in interventi affidati formalmente, di volta in volta, dalla SOGEI alla Società mediante una “**Specifica di Intervento**”, consegnata al Responsabile dell'Affidamento o trasmessa per e-mail.

Nella Specifica di intervento sono riportati, oltre a tutte le informazioni necessarie all'esecuzione dell'intervento:

- il riferimento al Verbale di Affidamento;
- il riferimento all'ordine di lavoro prodotto da SOGEI, da riportare successivamente nei prospetti di riepilogo dei servizi svolti;
- l'impegno stimato in termini di FP o di GG/PP affidati a modalità a corpo per gli interventi di manutenzione sul software;
- l'impegno massimo stimato in termini di GG/PP per l'eventuale supporto specialistico.
- il termine di chiusura dell'intervento.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



In caso di manutenzione di rilevante entità e programmabile, la SOGEI convocherà il Responsabile dell’Affidamento ad una riunione di start-up per illustrare l’intervento da effettuare e consegnare la Specifica di Intervento.

#### **7.4 SERVIZI AFFIDATI IN MODALITÀ PROGETTUALE CON MASSIMALE: SUPPORTO E GRAFICA**

All'avvio di ogni affidamento, nella riunione di start-up, il referente SOGEI condividerà con il Responsabile dell’Affidamento gli obiettivi da perseguire, i tempi e le modalità di esecuzione del servizio.

Sulla base delle informazioni acquisite, nei 5 (cinque) giorni lavorativi previsti, salvo diverse indicazioni di SOGEI, la Società predisporrà un Piano di Lavoro, che dovrà mantenere aggiornato per consentire il monitoraggio del servizio. Il Piano di Lavoro dovrà essere strutturato in modo da riportare, coerentemente con le scadenze temporali indicate:

- la tempificazione e la descrizione di dettaglio delle linee di attività;
- gli output previsti per ogni linea di attività;
- l'impegno in GG/PP suddiviso per figura professionale e per attività.

Coerentemente con il piano di lavoro saranno predisposti e sottoscritti uno o più Verbali di affidamento, eventualmente uno per linea di attività.

I Verbali di affidamento riporteranno, tra l’altro, per figura professionale, coerentemente con il Piano di Lavoro, il numero massimo di GG/PP ed i tempi di consegna del singolo output oggetto dell’affidamento.

I Piani di Lavoro potranno essere soggetti a modifiche e ripianificazioni da parte dei referenti SOGEI, secondo le esigenze e gli indirizzi che emergeranno nel corso dei lavori, fermo restando la conclusione del servizio in oggetto entro la scadenza contrattuale.

Periodicamente verranno effettuati incontri di condivisione con i referenti SOGEI, per monitorare lo stato di avanzamento lavori e valutare le principali evidenze relative a quanto svolto.

Coerentemente con il piano di lavoro, la Società dovrà costituire, per ciascun affidamento, uno specifico gruppo di lavoro di risorse qualificate, in conformità a quanto previsto all’atto dell’affidamento.

Per particolari esigenze, SOGEI si riserva il diritto di specificare le modalità di esecuzione del servizio, ad esempio, in modalità “presidio”; in tali circostanze la Società è tenuta a rispettare le modalità di esecuzione previste per il presidio.

Eventuali difformità daranno luogo a quanto previsto nell’Appendice 1 “Indicatori di qualità”.

Per garantire efficienza e qualità, le risorse assegnate ai servizi di supporto e grafica non potranno essere sostituite dalla Società durante l’esecuzione dei servizi; qualora intervenissero eventi non dipendenti dalla Società (per esempio dimissioni) che costringessero alla sostituzione



di una risorsa, la Società dovrà avvertire preventivamente SOGEI e farsi carico del periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere la nuova risorsa produttiva sul progetto.

Eventuali sostituzioni non dovute a eventi non dipendenti dalla Società daranno luogo a quanto previsto nell'Appendice 1 "Indicatori di qualità".

In considerazione della particolare natura dell'incarico affidatole dall'Amministrazione, la SOGEI si riserva il diritto di chiedere la sostituzione delle risorse impegnate nel servizio di supporto. Pertanto la Società si impegna a sostituire il personale entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta della SOGEI.

Qualora la sostituzione fosse fatta in ritardo o si dovesse ricorrere a un'ulteriore sostituzione, si procederà come previsto nell'Appendice 1 "Indicatori di qualità".

#### **7.5 SERVIZIO DI PRESIDIO**

Il servizio verrà avviato con un Verbale che riporterà il riferimento all'ordine di lavoro prodotto da SOGEI, da indicare successivamente nei prospetti di riepilogo del servizio effettuato; la quantificazione dell'effort in GG/PP è predeterminata in base al numero di richieste di intervento previste.

#### **7.6 MODIFICHE E SOSPENSIONE IN CORSO D'OPERA**

La SOGEI potrà richiedere alla Società di apportare modifiche in corso d'opera ai prodotti previsti in ciascun affidamento.

Tali richieste saranno formalizzate da SOGEI mediante l'apposito modulo "**Richiesta di modifica in corso d'opera**" che dovrà essere allegato al Verbale di Affidamento.

In caso di modifiche la SOGEI e la Società definiranno di comune accordo la ripianificazione dell'impegno e dei tempi necessari per attuare quanto richiesto.

La SOGEI si riserva la facoltà di sospendere, in qualunque momento, i servizi affidati alla Società e richiedere la consegna di quanto eventualmente prodotto al momento della richiesta di sospensione; in tale ipotesi verranno riconosciuti alla Società i corrispettivi fino alla predetta data di sospensione in misura proporzionale alla percentuale di avanzamento del servizio affidato.

#### **7.7 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

Al fine di assicurare il coordinamento di tutti i servizi previsti nella fornitura, il Responsabile del Contratto ed i Responsabili degli affidamenti della Società, dovranno garantire la loro reperibilità negli orari di esecuzione dei servizi.

A tal fine la Società comunicherà alla SOGEI, prima della stipula del contratto:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;

- un numero di telefono, e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi;

La SOGEI, provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale e fino alla scadenza del periodo di garanzia sul software realizzato, previsto per un massimo di 12 mesi successivi ai 48 mesi di erogazione dei servizi, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla SOGEI eventuali modifiche e/o anomalie.

La SOGEI nel corso di esecuzione del contratto potrà individuare altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento dei servizi.

#### **7.8 MODALITÀ DI COLLEGAMENTO TELEMATICO**

Ai fini dello scambio di prodotti e dati tra le parti, la Società dovrà approvvigionarsi, a propria cura e spesa, di un collegamento conforme alle Specifiche Tecniche consegnate unitamente alla lettera di aggiudicazione, nonché di loro evoluzioni che potranno essere successivamente indicate da SOGEI.

A tal fine la Società dovrà dotarsi, nei tempi previsti contrattualmente, dei necessari strumenti e darne tempestiva comunicazione a SOGEI mediante apposita nota sottoscritta dal Responsabile del Contratto. Eventuali ritardi comporteranno l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

Nel caso di R.T.I. (Raggruppamenti Temporanei di Imprese) il collegamento deve essere unico indipendentemente dalla numerosità delle Società e/o sedi di provenienza.

La Società dovrà disporre presso le proprie sedi o presso le sedi di Società del raggruppamento, purché collegate in rete, di un numero di postazioni di lavoro adeguate allo svolgimento dei servizi previsti dalla presente gara.

La Società deve garantire un collegamento telematico opportunamente dimensionato tra la sua sede e la porta di accesso messa a disposizione da SOGEI (porte 10/100/1000 Ethernet/Fast Ethernet/Gigabit Ethernet) tale da consentire a tutte le postazioni di lavoro di operare efficacemente.

La SOGEI si riserva il diritto di effettuare, presso le sedi ove vengono svolte le attività e per tutta la durata del contratto, verifiche tecnico-funzionali sull'effettiva predisposizione e funzionamento di detti strumenti e di applicare, in caso di esito negativo della verifica, dalla data del controllo fino al ripristino della piena funzionalità, le penali contrattualmente previste per il ritardo nella predisposizione dell'ambiente di lavoro.



Resta inteso che, in caso di indisponibilità, per qualunque motivo, della connessione telematica, lo scambio dati avverrà comunque mediante movimentazione di supporti magnetici o ottici da consegnare a cura della Società presso le sedi SOGEI.

Per l'effettuazione dei test saranno rese disponibili presso la sede SOGEI delle risorse hardware e software che, opportunamente configurate, consentiranno lo svolgimento dei test di integrazione e di modulo direttamente dalla sede della Società. Per eventuali situazioni particolari, da valutare singolarmente, gli stessi test potranno essere svolti anche presso la sede SOGEI.

La Società dovrà comunicare tempestivamente i nominativi ed i codici fiscali delle persone che dovranno essere abilitate al collegamento, che dovranno comunque far parte dell'elenco del personale accreditato sul contratto.

## **7.9 PROCESSO PRODUTTIVO E STANDARD DI PRODUZIONE**

Il processo produttivo adottato da SOGEI è certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008. In particolare i processi adottati per la produzione software sono:

- “Evolutivo/Incrementale” per l’approccio “tradizionale”;
- “RUP (Rational Unified Process)” per approccio Object-Oriented;
- “Data Warehouse” per il DSS Decision System Support;
- “Personalizzazione” per l’implementazione di prodotti software di mercato.

La SOGEI si riserva la facoltà di innovare i propri processi produttivi e gli standard di produzione.

La Società dovrà applicare gli standard di produzione e controllare che siano rispettati i parametri di qualità previsti nel Piano di Qualità. Il software prodotto dovrà soddisfare le caratteristiche di qualità (funzionalità, usabilità, manutenibilità, portabilità, affidabilità, efficienza) previste dal Piano di Qualità.

Nel caso di manutenzione di componenti software già esistenti, i parametri di qualità risultanti non devono essere peggiorati a seguito dell'intervento.

Alla Società aggiudicataria verrà fornita la documentazione degli standard adottati da SOGEI. Di seguito viene riportato quanto previsto per la fase di test. Le attività principali del test prevedono:

- definizione del Piano di Test: il Piano di Test viene predisposto a partire dai requisiti individuati. Il Piano di Test si compone di una parte introduttiva che delinea la strategia generale e dalla descrizione di tutti i requisiti di test individuati.
- progettazione dei casi di test: a partire dai requisiti di test individuati nel Piano di Test, vengono definiti e progettati i relativi casi di test. Per Caso di Test si intende un insieme di input, condizioni e risultati attesi sviluppati per verificare il rispetto di uno specifico requisito. Qualora sia richiesto di avvalersi di specifici strumenti di automazione del test,



i casi di test dovranno essere dettagliati in modo da specificare passi e punti di verifica necessari per produrre gli script di test (intesi come insieme di istruzioni, in formato leggibile da un computer, che automatizzano l'esecuzione di un caso di test).

- esecuzione e documentazione del test: i casi di test progettati vengono eseguiti ed il relativo esito viene documentato.
- gestione ed analisi dei risultati del test: al termine dell'esecuzione del test vengono analizzati i risultati ottenuti e viene prodotta una reportistica di riepilogo relativamente ai casi di test verificati, passati con successo o falliti.

La SOGEI si riserva la facoltà, nel corso del periodo contrattuale, di adottare strumenti automatici per l'analisi del codice sorgente e per il test; in tale caso quanto prodotto dalla Società dovrà rispettare le regole di qualità che saranno comunicate da SOGEI.





## **8 GOVERNO DELLA FORNITURA**

### **8.1 PIANIFICAZIONE**

È prevista una riunione di avvio del servizio con il Responsabile del Contratto della Società e il Direttore dell'esecuzione della SOGEI in cui verranno descritte le modalità di esecuzione degli adempimenti contrattuali.

Gli affidamenti, effettuati con le modalità descritte in precedenza, prevedono, tra l'altro, la quantificazione dell'effort, misurato in FP o GG/PP con modalità a corpo o con massimale GG/PP, e i tempi di consegna degli output finali e degli ulteriori prodotti.

Periodicamente, salvo una puntuale indicazione da parte del referente SOGEI, verranno effettuati incontri di condivisione per valutare, sulla base anche dei Report mensili lo stato avanzamento degli affidamenti e valutare le principali evidenze relative a quanto svolto.

### **8.2 MODALITÀ DI CONSEGNA**

A conclusione dei singoli affidamenti, nei tempi indicati dai Verbali di Affidamento o dalle Specifiche di Intervento, la Società dovrà consegnare gli output previsti; quanto prodotto sarà sottoposto a verifica per l'accettazione, da parte dei referenti SOGEI.

I prodotti software e la relativa documentazione dovranno essere consegnati presso la sede SOGEI, secondo le modalità descritte di seguito.

In particolare per i prodotti software, al termine del singolo affidamento o singolo intervento, nei tempi previsti, la Società dovrà consegnare:

- i pacchetti software funzionanti e corrispondenti ai requisiti funzionali e non funzionali;
- la documentazione dell'applicazione;
- la documentazione tecnica dell'intervento effettuato;
- la documentazione sull'esito dei test effettuati ed eventualmente la base dati di test aggiornata;
- la documentazione per il caricamento dell'applicazione nell'ambiente di riferimento della SOGEI.

La Società dovrà provvedere al caricamento nell'ambiente di riferimento; SOGEI effettuerà la verifica formale della consegna; le eventuali incongruenze riscontrate nei prodotti consegnati e/o la mancata consegna dei prodotti previsti determineranno la non accettazione di tutti i prodotti consegnati e saranno formalizzate nel Verbale di Consegna, ovvero nella Specifica di Intervento nel caso di manutenzione, anche ai fini di una tempestiva rimozione delle anomalie riscontrate.



Le anomalie riscontrate saranno segnalate da SOGEI tramite il modulo “Segnalazione Anomalie”; la Società dovrà effettuare le eventuali modifiche a proprio esclusivo carico entro 3 (tre) giorni lavorativi, se non diversamente indicato dal Responsabile SOGEI. I prodotti non saranno accettati e verranno considerati non consegnati fin quando tutte le anomalie non saranno rimosse.

Eventuali ritardi delle consegne rispetto ai tempi programmati comporterà l'applicazione della penale **“Ritardo nella risoluzione anomalie”**.

Qualora SOGEI avesse necessita di slittare i tempi per l'immissione dei prodotti nel ambiente di riferimento e/o effettuare ulteriori verifiche, non si determineranno ritardi imputabili alla Società.

Resta inteso che gli interventi, qualora realizzati su software esistente, dovranno mantenere inalterate le funzionalità preesistenti non oggetto dell'intervento stesso. Anomalie su funzionalità preesistenti introdotte dall'intervento dovranno pertanto essere tempestivamente rimosse senza oneri per SOGEI e l'eventuale ritardo comporterà l'applicazione della penale **“Ritardo nella risoluzione anomalie”**.

La SOGEI si riserva di verificare l'assenza di virus utilizzando gli strumenti che riterrà più opportuni.

### **8.3 ACCETTAZIONE/APPROVAZIONE PRODOTTI DELLA FORNITURA**

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati formalmente. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

Tutti i prodotti della fornitura saranno sottoposti ad Approvazione e Valutazione, per verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti e alle specifiche richiesti.

Le anomalie, intese come malfunzionamenti, disallineamenti, non corrispondenza agli standard, dovranno essere tempestivamente risolte dalla Società per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dalla SOGEI o dal Capitolato Tecnico o dal Contratto. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Nel caso si verifichino situazioni “anomale” che, a giudizio della SOGEI, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dalla SOGEI per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, la SOGEI procederà alla sospensione della verifica. Tale slittamento nei tempi sarà a totale carico della Società comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla SOGEI.

La Società dovrà aggiornare anche i documenti eventualmente oggetto di rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per la SOGEI.



#### **8.4 VERIFICHE DI CONFORMITÀ**

La verifica di conformità è finalizzata al controllo della corrispondenza dei requisiti stabiliti nel Verbale di Affidamento, in termini di prodotti, con quanto oggetto di verifica.

Della data di Verifica di Conformità si darà apposita comunicazione alla Società che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica la SOGEI ne darà comunicazione formale alla Società.

I prodotti consegnati dovranno inoltre essere perfettamente funzionanti e congruenti con il Piano di Qualità allegato al verbale e con gli eventuali standard di produzione forniti.

##### **8.4.1 VERIFICA/COLLAUDO SITI WEB E MANUTENZIONE**

Per gli interventi di realizzazione e sviluppi siti web e manutenzione, SOGEI procederà, entro 30 (trenta) giorni dalla data di consegna dei prodotti software, alla verifica di conformità/collaudo di quanto realizzato. La data della verifica verrà tempestivamente comunicata alla Società in modo che, il responsabile dell'affidamento o un suo incaricato, delegato formalmente, possa essere presente alla verifica di conformità/collaudo. Durante le attività di verifica/collaudo la Società è obbligata ad assicurare alla SOGEI il supporto necessario.

La verifica di conformità/collaudo si svolgerà secondo le seguenti modalità:

- esecuzione dei test funzionali e verifica dell'esito dei test svolti;
- esecuzione della verifica sui requisiti di accessibilità, dove previsti;
- verifica della rispondenza ai requisiti non funzionali;
- esame dei parametri di qualità previsti nel Piano di Qualità;
- esame della documentazione consegnata.

Al termine della verifica di conformità/collaudo sarà redatto e sottoscritto dal referente SOGEI e dal Responsabile Contrattuale della Società l'apposito Verbale di verifica di conformità/collaudo.

Qualora durante la prima verifica di conformità/collaudo si registri una percentuale complessiva di casi di test con esito negativo  $\leq 10\%$ , SOGEI può concedere una sospensione della verifica di conformità/collaudo per un periodo massimo di 3 (tre) giorni lavorativi, durante i quali la Società potrà rimuovere i difetti riscontrati. Saranno comunque applicate, in tale caso, le sanzioni previste contrattualmente.

Al Verbale di verifica di conformità/collaudo, anche ove non sia stata riscontrata la necessità di interventi correttivi sui prodotti consegnati, si dovranno comunque allegare tutte le eventuali segnalazioni di anomalie/malfunzionamenti, anche se rimossi nel corso della verifica di conformità/collaudo.

Se l'esito della verifica di conformità/collaudo è negativa, verrà fissata, entro i successivi 10 (dieci) giorni lavorativi, una seconda verifica di conformità/collaudo. Se la seconda verifica di



conformità/collaudo ha esito positivo, per i giorni lavorativi intercorsi tra la precedente verifica di conformità/collaudo e la nuova consegna del prodotto si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente.

Se anche la seconda verifica di conformità/collaudo ha esito negativo, la SOGEI si riserva la possibilità di procedere ad una nuova verifica di conformità/collaudo oppure, in alternativa SOGEI potrà decidere di non accettare quanto prodotto, annullare l'affidamento, non riconoscere alcun corrispettivo e procedere come contrattualmente previsto.

Gli oneri relativi agli errori imputabili all'opera della Società saranno a carico della stessa.

Il Verbale di verifica di conformità/collaudo con esito positivo rappresenterà formale accettazione dei prodotti e costituirà la certificazione dell'avvenuta "Verifica di conformità/collaudo".

Per gli affidamenti in FP, alla Società verrà riconosciuto il corrispettivo corrispondente al conteggio di consuntivo dei Function Point effettivamente prodotti.

Qualora, però, il numero dei Function Point prodotti fosse superiore di oltre il 20% rispetto al numero dei Function Point affidati, e tale incremento non fosse giustificato da modifiche in corso d'opera, alla Società verrà riconosciuto, previa accettazione di SOGEI, un corrispettivo pari al numero dei Function Point affidati incrementati del 20%.

#### **8.4.2 VERIFICA PER IL SERVIZIO DI SUPPORTO E GRAFICA**

A conclusione del singolo affidamento, nei tempi previsti dal Piano di Lavoro concordato, la Società dovrà consegnare gli output programmati, SOGEI procederà ad effettuare la verifica di conformità entro 30 (trenta) giorni dalla data di consegna dei prodotti software. Tali output saranno oggetto di verifica da parte di SOGEI al fine di accertarne la conformità rispetto al Piano di Lavoro ed al Verbale di Affidamento.

Le attività di verifica saranno registrate in un'apposita "Nota di Verifica di Conformità" sottoscritta dal referente SOGEI e dal Responsabile dell'Affidamento.

La Società provvederà a rimuovere le eventuali anomalie segnalate intervenendo senza oneri aggiuntivi per SOGEI entro 3 (tre) giorni dalla verifica, se non diversamente indicato.

I prodotti non verranno accettati fino a che tutte le anomalie non verranno rimosse e conseguentemente non potrà considerarsi conclusa l'affidamento che prevede il prodotto verificato quale output.

Per i ritardi registrati rispetto alla data prevista di consegna verrà applicato quanto previsto contrattualmente.



#### **8.4.3 VERIFICA PER IL SERVIZIO DI PRESIDIO**

Trimestralmente e con le modalità previste dal Piano di Qualità, SOGEI procederà ad effettuare la verifica al fine di accertarne la conformità del servizio fornito.

Il mancato livello di servizio comporterà uno o più rilievi e il superamento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale contrattualmente prevista **“P6 - Livello di Servizio del Presidio”**.

Le attività di verifica saranno registrate in un'apposita “Nota di Verifica di Conformità” sottoscritta dal referente SOGEI e dal Responsabile dell’Affidamento.

La Società dovrà provvedere ad adeguare le modalità di intervento previste nel Piano della Qualità in modo che al successivo trimestre di verifica conformità il servizio rispetti il livello di soglia previsto.

Il servizio erogato nel trimestre non verrà accettato fino a che non si rispetterà il livello di servizio previsto e conseguentemente non potrà considerarsi concluso l'affidamento della relativa specifica di intervento.

Per i ritardi registrati rispetto alla data prevista di consegna verrà applicato quanto previsto contrattualmente.

#### **8.4.4 VERIFICA/COLLAUDO APPLICAZIONI DOCUMENTALI**

Per gli interventi sulle Applicazioni Documentali, effettuati e consegnati dalla Società, la SOGEI provvederà, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla consegna, ad effettuare una verifica per accertare la completa corrispondenza con quanto definito nel Piano di Qualità e nella Specifica di Intervento, il rispetto degli eventuali standard di produzione e di qualità e il corretto funzionamento del software.

La verifica si svolgerà secondo le seguenti modalità:

- esecuzione dei test funzionali e verifica dell'esito dei test svolti;
- verifica della rispondenza ai requisiti non funzionali;
- verifica dei livelli qualitativi;
- esame della documentazione consegnata.

La SOGEI comunicherà alla Società i risultati delle verifiche, segnalando, in caso di esito negativo, le anomalie riscontrate, l'eventuale necessità di interventi correttivi sui prodotti consegnati e i termini da rispettare per la risoluzione degli errori e l'adeguamento della relativa documentazione.

I risultati delle verifiche saranno riportati nella Specifica di intervento e registrati in un'apposita “Nota di verifica di conformità” sottoscritta dal referente SOGEI e dal responsabile dell'affidamento.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



Gli oneri relativi alla rimozione delle anomalie riscontrate in sede di verifica saranno a carico della Società.

I prodotti non verranno accettati dalla SOGEI fino alla completa rimozione di tutte le anomalie riscontrate sui prodotti consegnati. Eventuali ritardi rispetto alla data di consegna prevista dalla specifica di intervento daranno luogo a quanto previsto contrattualmente.

In sede di verifica di conformità/collaudato si procederà al ricalcolo del corrispettivo dovuto alla Società sulla base delle GG/PP effettivamente consumate.

## 8.5 CONSUNTIVAZIONE DEI SERVIZI SVOLTI

Ai fini della consuntivazione dei servizi erogati la Società dovrà produrre i seguenti documenti:

- per i servizi di supporto e grafica, la “Nota di Verifica di Conformità” e le “Dichiarazione delle Prestazioni Rese”, a conclusione positiva del servizio affidato;
- per i servizi di realizzazione e evoluzione di siti internet/intranet, parametrizzazione e personalizzazione delle Applicazioni Documentali, il “Verbale di Verifica di Conformità/Collaudato” con esito positivo, a fronte delle verifiche positive sugli interventi affidati;
- per il servizio di manutenzione la “Nota di Verifica di Conformità” e la “Dichiarazione degli interventi effettuati” che dovrà essere prodotta ogni mese esclusivamente per gli interventi che si sono conclusi con verifica positiva;
- per il servizio di presidio presso la sede della Società, il prospetto mensile, da produrre entro il 5 (cinque) del mese successivo a quello di riferimento, contenente il riepilogo degli interventi effettuati suddivisi per tipologia, approvato dalla SOGEI.

Tutti i documenti appena citati, che si riferiscono a specifici “Ordini di Lavoro” emessi dalla SOGEI, dovranno essere firmati dal Responsabile Contrattuale della Società e, per la SOGEI dal responsabile della U.O. e dal Direttore dell’esecuzione e allegati alle fatture emesse.

La SOGEI si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Di seguito sono dettagliate le modalità di consuntivazione per i differenti servizi affidati.

Nella tabella seguente è riportata una sintesi delle modalità di affidamento e consuntivazione.

Servizio	Unità di misura	Modalità Affidamento	Modalità di esecuzione	DPR	Verifica di conformità/collaudato
Supporto e grafica	GG/PP	Verbale di affidamento	Progettuale con massimale	si	Nota di conformità

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



Realizzazione, evoluzione di siti internet/intranet, parametrizzazione, personalizzazione delle Applicazioni Documentali	GG/PP mix FP	Verbale di affidamento	A corpo (*)	no	verifica di conformità/ collaudo
Manutenzione	GG/PP	Verbale di affidamento + Specifica di intervento	A corpo (*)	no	Nota di conformità
Presidio(*)	N° interventi	Verbale di affidamento	A corpo	no	Prospetto mensile e nota di conformità

(\*) Su richiesta della SOGEI con le modalità previste per il supporto specialistico

#### **8.5.1 SERVIZIO DI SUPPORTO E GRAFICA**

La Società deve trasmettere mensilmente alla SOGEI il dettaglio delle informazioni inerenti i servizi erogati mediante la procedura presente su CD ROM consegnato all'atto della stipula del contratto da SOGEI.

Per ciascun affidamento il numero di GG/PP per figura professionale non può essere superiore alla quantità indicata nei Verbali di Affidamento o, nel caso del supporto collegato a servizi di Manutenzione, nelle Specifiche di Intervento.

Le principali informazioni da trasmettere riguardano l'Ordine di lavoro, il Codice commessa/fatturazione, specifico di ogni affidamento, le quantità erogate in GG/PP rendicontate nominativamente per risorsa impiegata.

Per i prodotti che hanno superato la verifica di conformità/collaudo con esito positivo sarà prodotta la DPR **“Dichiarazione delle prestazioni rese”** che attesta le prestazioni effettivamente erogate dalla Società per ciascuna tipologia di servizio.

La DPR è il documento, prodotto in automatico a partire dai dati trasmessi dalla Società ed approvati dal responsabile della U.O. che ha richiesto il servizio, che viene sottoscritto dallo stesso responsabile, solo a conclusione positiva del servizio affidato.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



#### **8.5.2 SERVIZI DI SVILUPPO E PERSONALIZZAZIONE SITI INTERNET/INTRANET, APPLICAZIONI DOCUMENTALI E MANUTENZIONE**

La consuntivazione dei servizi effettuati è fatta con il “Verbale di Verifica di Conformità/Collaudo” positiva o, per la Manutenzione, con la compilazione del modulo “Dichiarazione degli interventi effettuati” e la “Nota di Verifica di Conformità”.

La “Dichiarazione degli interventi effettuati” con il numero di GG/PP erogati, quale risultante dalle Specifiche di Intervento, dovrà essere prodotta ogni mese esclusivamente per gli interventi che si sono conclusi con verifica positiva.

#### **8.5.3 SERVIZIO DI PRESIDIO PRESSO LA SEDE DELLA SOCIETÀ**

La consuntivazione è effettuata mediante il prospetto mensile contenente il riepilogo degli interventi effettuati per tipologia; il corrispettivo è determinato da un fisso mensile, corrispondente a 44 (quarantaquattro) GG/PP del Profilo Operatore di Publishing e da una componente variabile determinata come specificato di seguito.

Al termine di ogni trimestre sarà verificato il numero di interventi effettuati; il calcolo sarà effettuato sommando agli interventi di “tipo 1” il doppio degli interventi di “tipo 2” ( $n^{\circ}$  interventi =  $n^{\circ}$  interventi “tipo 1” +  $2 \times n^{\circ}$  interventi “tipo 2”).

Oltre i 1.200 interventi nel trimestre, così calcolati, sarà riconosciuto un ulteriore GG/PP ogni 10 (dieci) interventi o frazione non inferiore a 5.





## 9 AZIONI CONTRATTUALI

SOGEL effettua un monitoraggio costante sull'andamento dei servizi previsti contrattualmente. Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

La Società deve garantire mensilmente la rendicontazione sull'andamento dei diversi affidamenti al responsabile SOGEL del contratto; tale rendiconto deve portare anche i risultati della misurazione di tutti i livelli di servizio previsti per la fornitura.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi livelli di servizio, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'Appendice "Livelli di Servizio" vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

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

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

Segue un approfondimento degli istituti a tutela della qualità dell'erogazione della fornitura.

### 9.1 RILIEVI

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della SOGEL conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato.

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

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699)

Capitolato tecnico



Essi saranno formalizzati alla Società con una “Nota di Rilievo”, trasmessa tramite lettera o e-mail da parte del Responsabile dell’Affidamento SOGEI e/o dal Direttore dell’esecuzione e/o da strutture della SOGEI preposte. Tale nota potrà contenere uno o più rilievi.

La Società potrà richiedere l’annullamento del rilievo tramite un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni, da trasmettere Direttore dell’esecuzione SOGEI, entro 3 (tre) giorni lavorativi dal ricevimento della Nota di rilievo. In caso di accettazione delle argomentazioni presentate dalla Società, SOGEI provvederà ad annullare l’avviso in questione.

## **9.2 PENALI**

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

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

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

## **9.3 MONITORAGGIO**

La SOGEI 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 della Società anche qualora non ricorrano i limiti di cui alla citata circolare.

La SOGEI si riserva di effettuare controlli sulla qualità del software prodotto con appositi strumenti; si riserva inoltre di verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede della Società. In tal caso la Società deve essere disponibile ad incontri/visite della SOGEI 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.

La Società si impegna a fornire alla SOGEI tutti i documenti necessari all’attività di monitoraggio nei formati e nei modi richiesti.