

ALLEGATO 5**CAPITOLATO TECNICO**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SVILUPPO,
MANUTENZIONE, GESTIONE E SUPPORTO SPECIALISTICO PER IL SISTEMA INFORMATIVO
DELLE SEZIONI GIURISDIZIONALI E DELLE PROCURE DELLA CORTE DEI CONTI**

ID 2089



INDICE

1. PREMESSA	6
2. CONTESTO	7
2.1 DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE	7
3. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA	8
3.1 OGGETTO.....	8
3.2 DURATA	8
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	8
4.1 SERVIZI BASE.....	8
4.1.1 Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software ad hoc (in breve “Sviluppo e MEV”)	9
4.1.2 Personalizzazione e Parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software Open Source o di software in riuso.....	10
4.1.3 Requisiti Generali per i Servizi Realizzativi	11
4.1.3.1 Compatibilità	12
4.1.3.2 Riuso	13
4.1.3.3 Aggiornamento Baseline	13
4.1.3.4 Qualità del Software.....	13
4.1.3.5 Test Factory	13
4.1.3.6 Attività di test, test proceduralizzati e test automatizzati	14
4.1.3.7 Accessibilità	15
4.1.3.8 Oltre a quanto indicato sopra si faccia riferimento all’Appendice 7 “Linee Guida per l’accessibilità e l’usabilità dei siti web”. Predisposizione ambiente di collaudo	15
4.1.3.9 Supporto al collaudo	16
4.1.3.10 Supporto alla consegna in gestione	16
4.1.3.11 Supporto al passaggio in esercizio	16
4.1.3.12 Supporto sistemistico	17
4.2 SERVIZI COMPLEMENTARI.....	17
4.2.1 Gestione applicativi	19
4.2.2 Servizio di Manutenzione Correttiva.....	21
4.2.3 Servizio di Supporto Specialistico.....	23



4.2.4	Supporto all'apprendimento	24
4.2.5	Consulenza Organizzativa.....	26
4.3	GARANZIA.....	27
4.4	ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	28
4.4.1	Pianificazione Iniziale	28
4.4.2	Acquisizione Know-How.....	28
4.4.3	Presentazione CV.....	29
4.4.4	Conteggio Baseline Iniziale.....	30
4.4.5	Attivazione Test Factory.....	30
4.5	REQUISITI ORGANIZZATIVI	31
4.5.1	Responsabile Unico delle Attività Contrattuali	32
4.6	REQUISITI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA.....	33
4.7	ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	35
4.8	LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	37
5.	METRICHE, DIMENSIONAMENTO E GRUPPI DI LAVORO.....	38
5.1	METRICHE.....	38
5.2	DIMENSIONAMENTO E GRUPPI DI LAVORO PER I SERVIZI BASE	39
5.2.1	Servizio di Sviluppo e MEV	39
5.2.1.1	Dimensionamento	39
5.2.1.2	Gruppi di Lavoro	41
5.2.2	Servizio di Personalizzazione e Parametrizzazione	41
5.2.2.1	Dimensionamento	42
5.2.2.2	Gruppi di Lavoro	42
5.3	DIMENSIONAMENTO E GRUPPI DI LAVORO PER I SERVIZI COMPLEMENTARI	42
5.3.1	Gestione Applicativi.....	42
5.3.1.1	Dimensionamento	42
5.3.1.2	Gruppi di lavoro.....	43
5.3.2	Manutenzione Correttiva	44
5.3.2.1	Dimensionamento	44
5.3.3	Supporto Specialistico	44
5.3.3.1	Dimensionamento	44



5.3.3.2	Gruppi di Lavoro	44
5.3.4	Supporto all'apprendimento	45
5.3.4.1	Dimensionamento	45
5.3.4.2	Gruppi di Lavoro	45
5.3.5	Consulenza organizzativa	46
5.3.5.1	Dimensionamento	46
5.3.5.2	Gruppi di Lavoro	46
6.	STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA	47
7.	MODALITÀ DI EROGAZIONE	49
7.1	PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE	50
7.1.1	Pianificazione	50
7.1.2	Trasferimento di Know-How	51
7.1.3	Stato Avanzamento Lavori	52
7.1.4	Consuntivazione	52
7.2	MODALITÀ PROGETTUALE	52
7.3	GESTIONE DEGLI OBIETTIVI	56
7.3.1	Stima e Attivazione Obiettivi	56
7.3.2	Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi	56
7.3.3	Obiettivi Misurati in Punti Funzione	56
7.3.4	Obiettivi Misurati in Giorni Persona	58
7.3.5	Cancellazione Obiettivi	58
7.3.6	Modifica dei requisiti funzionali in corso d'opera	59
7.4	MODALITÀ CONTINUATIVA	60
7.4.1	Gestione applicativi	60
7.4.2	Manutenzione Correttiva	60
7.5	MODALITÀ DI CONSEGNA	61
7.5.1	Oggetti Software	61
7.5.2	Documentazione	62
7.5.3	Assenza di virus	62
7.6	VINCOLI TEMPORALI	62
7.6.1	Vincoli temporali sui prodotti della fornitura	62
7.6.1.1	Utilizzo Portale DePF SOGEI (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase) .	67



7.6.1.2	Modalità di Aggiornamento	67
7.6.2	Risorse impiegate	67
8.	GOVERNO DELLE FORNITURE.....	69
8.1	Modalità di approvazione dei prodotti	69
8.2	Accettazione/approvazione prodotti della fornitura	69
8.3	Collaudo tecnico funzionale degli obiettivi realizzativi	70
8.4	Verifiche di conformità.....	71
8.5	Monitoraggio.....	72
8.6	Soddisfazione dell'utente (Customer Satisfaction)	72
8.7	Azioni contrattuali.....	72
8.7.1	Rilievi	73
8.7.2	Indici di prestazione	73
8.7.3	Penali	73



1. PREMESSA

Questo documento descrive l'ambito dei servizi applicativi erogabili attraverso la presente gara ed ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti relativi alla fornitura dei servizi professionali in oggetto in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati allo sviluppo, mantenimento ed utilizzo dei sistemi informativi dell'area applicativa della Giurisdizione della Corte dei conti.

I servizi, il dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente CT e relative appendici rappresentano la specificazione necessaria per la presente fornitura e, pertanto, le prescrizioni ivi contenute rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Ciò implica che:

- il non rispetto in fase di offerta comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- il non rispetto in fase di esecuzione è inadempimento contrattuale sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali o con un rilievo sulla fornitura nel caso di assenza di azioni specifiche.

Sono parti integranti del capitolato tecnico le seguenti appendici:

Appendice 1 - Profili Professionali: contenente i requisiti professionali delle risorse da impiegare nella fornitura;

Appendice 2 - Cicli e Prodotti: contenente la descrizione dei Cicli di vita applicabili agli obiettivi progettuali, le relative fasi, i requisiti minimi relativi ai prodotti di fase e di fornitura;

Appendice 3 - Indicatori di qualità: contenente i principali indicatori di qualità;

Appendice 4 - Descrizione applicazioni: contiene le descrizioni delle applicazioni e delle funzioni in uso nell'Amministrazione;

Appendice 5 – Strumenti a supporto della fornitura;

Appendice 6 - “Esternalizzazione progetti di sviluppo e manutenzione evolutiva per il Mef-Economia e la Corte dei conti - linee guida per il conteggio function point”: contiene lo standard Sogei per la determinazione dei Punti Funzione di effort;

Appendice 7 - “Linee Guida per l'accessibilità e l'usabilità dei siti web”.

Nel corpo del presente capitolato tecnico, si intende con il termine:

Committente: Sogei S.p.A.;

Fornitore: l'Impresa Fornitrice aggiudicataria;

Amministrazione: Corte dei conti;

Cliente: Corte dei conti;

Cliente finale: Corte dei conti e/o suoi interlocutori istituzionali: cittadini, professionisti, Enti ed Amministrazioni pubbliche;



Fornitura: il complesso delle attività e dei servizi che la Committente richiede nel presente capitolato tecnico;

Applicazione: una qualsiasi realizzazione software tesa a fornire all'Amministrazione un insieme di funzionalità strettamente collegate. Solitamente un'applicazione è composta da uno o più moduli software, da un'interfaccia grafica e da un database a cui l'applicazione fa riferimento;

Obiettivo: unità organica di lavoro, affidabile al Fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione e la consegna di specifici prodotti;

Baseline del sistema: versione formalmente approvata degli elementi della configurazione del sistema, indipendentemente dal supporto di registrazione, formalmente descritta e fissata in un momento specifico del ciclo di vita del sistema;

INFAP: sistema Sogei per l'Inventario Funzionale Applicativo – vedi appendice 5 "Strumenti supporto";

Portale DePF: portale documentale della fornitura – vedi appendice 5 "Strumenti supporto";

SPOC: Single point of contact;

BIG: Base informativa di gestione – vedi appendice 5 "Strumenti supporto";

Service Now: il sistema di trouble ticketing, Problem & Change Management adottato dai progetti della Corte dei conti;

Visual Studio Team Foundation Server: il sistema di gestione della configurazione e deploy adottato dai progetti della Corte dei conti

PF o FP: Punto Funzione o Function Point;

GP: Giorno Persona.

2. CONTESTO

2.1 DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE

La descrizione delle aree e delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche e degli obiettivi di sviluppo e manutenzione evolutiva si trova nell'Appendice 4 – "Descrizione applicazioni" e riporta le seguenti informazioni:

- la descrizione generale dell'area applicativa;
- la descrizione delle diverse applicazioni in cui si articola l'area in oggetto;
- le piattaforme software utilizzate dalle aree e/o applicazioni;
- le descrizioni dell'architettura e della configurazione degli ambienti di esercizio, delle infrastrutture e dei prodotti software che caratterizzano l'area applicativa.



Si rappresenta che i prodotti software potranno subire variazioni di release/livello nel corso della fornitura e le nuove attività progettuali potranno impiegare prodotti software diversi da quelli attualmente utilizzati, anche relativamente a quelli di supporto della fornitura. Il Fornitore dovrà garantire la copertura di conoscenze e competenze applicative e tecnologiche nei team impiegati nella fornitura al fine di supportare pienamente Sogei e l'Amministrazione negli obiettivi di evoluzione dei sistemi.

Pertanto, il Fornitore si attiverà proattivamente attraverso la formazione delle risorse ed il costante monitoraggio delle competenze/conoscenze.

3. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO

Sono oggetto della fornitura i seguenti servizi:

- a. servizi base
 - a.1) Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di software ad hoc;
 - a.2) Personalizzazione e parametrizzazione di software
- b. Servizi complementari
 - b.1) Gestione applicativi;
 - b.2) Manutenzione Correttiva;
 - b.3) Supporto Specialistico;
 - b.4) Supporto all'apprendimento;
 - b.5) Consulenza Organizzativa

3.2 DURATA

La presente iniziativa ha una durata complessiva di 60 mesi, di cui gli ultimi 12 ai soli fini di garanzia, a decorrere dalla "Data di attivazione dei servizi", comunicata da Sogei al Fornitore successivamente alla stipula del Contratto. Tale data in ogni caso sarà successiva alle attività di cui ai successivi paragrafi 4.4.1 e 4.4.2.

È prevista altresì la possibilità di proroga tecnica ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016.

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1 SERVIZI BASE

I servizi base sono i servizi realizzativi di software.

Al fine di identificare metriche, team di risorse e modalità di erogazione meglio rispondenti alle attività richieste, si distinguono i seguenti casi:



- Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc (ovvero di software specifico realizzato su esigenze funzionali e tecniche dell'Amministrazione);
- Personalizzazione e parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso.

Nell'erogazione di tali servizi il Fornitore dovrà conoscere ed applicare:

- la normativa in ambito di accessibilità nonché le linee guida per l'accessibilità e l'usabilità dei siti web di cui all'Appendice 7;
- la metodologia IFPUG 4.3 ovvero la procedura Sogei per la determinazione dell'effort progettuale di cui all'Appendice 6 "Esternalizzazione progetti di sviluppo e manutenzione evolutiva per il MEF – Area Economia e la Corte dei conti - linee guida per il conteggio function point", nonché la metodologia Simple Function Point (SiFP), conforme ai principi della famiglia di norme ISO/IEC 14143, la cui applicazione potrà essere valutata dalla committente nel corso di validità del contratto.

Le attività che non modificano le funzioni e/o la base dati applicativa, quali (es. gli interventi di carattere grafico sulle interfacce) non potranno essere misurate in Punti Funzione e per tali obiettivi si applicherà la metrica dei Giorni Persona (GP).

Tutti i nuovi sviluppi che modifichino la baseline devono essere attivati, oltre che su Visual Studio Team Foundation Server (TFS)/Git (vedere par. 6 "Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura"), anche su BIG con le relative stime in PF ovvero in GP e consegnati formalmente su INFAP con i relativi conteggi consuntivi in PF. Pertanto, qualora il servizio venisse erogato in giorni persona ma desse luogo ad una modifica della Baseline, si attiverà l'obiettivo su BIG quantificandolo in GP e il Fornitore consegnerà formalmente le modifiche aggiornando i PF (ADD, CHG o DEL) su INFAP.

Potrà altresì essere richiesta, nel corso della fornitura, la realizzazione e l'evoluzione di APP per dispositivi mobili (smartphone, tablet) che consentano l'accesso alle applicazioni dell'Amministrazione, tipicamente erogate tramite Internet e Intranet. Il servizio dovrà prevedere la realizzazione di tutte le componenti necessarie al funzionamento dell'APP, sia lato client che lato backend.

Rientrano in tale ambito sia le applicazioni sviluppate in maniera nativa per device mobili sia gli adeguamenti di tipo responsive a funzioni già esposte su Internet e Intranet. Le APP saranno soggette a politiche *ad hoc* di gestione della sicurezza e delle informazioni nonché di autenticazione all'accesso consegnate al Fornitore all'atto della stipula.

4.1.1 Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software ad hoc (in breve "Sviluppo e MEV")

Il servizio si riferisce alla realizzazione, evoluzione, adeguamento e modifica di un prodotto/sistema/applicazione software *ad hoc* volto a soddisfare le esigenze espresse dall'utenza.

Nella fattispecie, i sotto casi inclusi in questo servizio sono:

- **Sviluppo di software** - comprende sviluppi di nuove applicazioni ovvero il rifacimento di applicazioni già esistenti e comunque, salvo deroghe concordate, tutti gli obiettivi di



sviluppo la cui stima è pari o superiore a 300 PF ovvero di valore pari o superiore a €70.000;

- **Manutenzione Evolutiva di software ad hoc** - comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità ovvero a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti e comunque, salvo deroghe concordate, solo gli obiettivi di sviluppo la cui stima è inferiore a 300 PF ovvero di valore inferiore a €70.000;

La Manutenzione Adeguativa è ricompresa nell'ambito della Manutenzione Evolutiva e comprende interventi finalizzati ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi al progresso dell'ambiente tecnologico nonché interventi, non funzionali, che si rendano necessari a seguito dell'introduzione di norme emanate da fonti primarie e/o secondarie.

Nell'ambito della manutenzione adeguativa rientrano gli interventi volti a garantire la continuità della cooperazione applicativa con tutti i sistemi e le infrastrutture della Corte dei conti ovvero di altri soggetti che abbiano accordi di cooperazione applicativa con la Corte dei conti.

Normalmente la manutenzione adeguativa viene innescata dall'esigenza di:

- adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni del software di base;
- migrazioni di piattaforma;
- adeguamenti necessari a seguito di cambiamenti dei middleware e/o servizi esposti da sistemi e/o applicazioni esterne all'area applicativa;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di header e footer di pagine web per aggiornamento dell'identità visiva della Corte di conti o modifica di denominazioni introdotta da norme e regolamenti);
- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.).

4.1.2 Personalizzazione e Parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software Open Source o di software in riuso

Il servizio consiste principalmente nella personalizzazione e parametrizzazione di software commerciale o open source ed in attività volte al riuso, adeguamento, customizzazione ed integrazione di software già disponibile in base agli obiettivi, funzionali o meno, richiesti dall'Amministrazione.

Nel dettaglio, rientrano nell'ambito del servizio le seguenti attività:

- **parametrizzazione** - si intende l'utilizzo di funzionalità native, accessibili tramite menù decodificati, in cui è possibile impostare determinati parametri o configurare il funzionamento del programma senza necessità di sviluppo e conoscenza di codice o linguaggi informatici, per cui diventano rilevanti le competenze relative allo specifico pacchetto software presente presso l'Amministrazione;



- **personalizzazione** – si intende l'insieme degli interventi finalizzati a coprire ulteriori esigenze funzionali non originariamente offerte dalla soluzione con una limitata attività di sviluppo software, come per esempio la predisposizione di middleware per la cooperazione con altri sistemi, la realizzazione di funzionalità non presenti nel pacchetto/sw esistente, nuovi report di stampa. Gli obiettivi realizzativi di personalizzazione e parametrizzazione verranno misurati in GP a corpo.

4.1.3 Requisiti Generali per i Servizi Realizzativi

Relativamente a tutti i servizi realizzativi il Fornitore dovrà garantire i requisiti generali riportati nei paragrafi che seguono, con particolare riferimento al rispetto degli standard Sogei di sviluppo e/o di processo e/o delle Linee guida Sogei per la produzione di documentazione (che verranno consegnati alla stipula del contratto).

Tra le metodologie di lavoro che vengono adottate maggiormente in Corte dei conti si segnalano, in particolare, AGILE e DevOps che richiederanno al Fornitore una interazione diretta e continuativa con il personale dell'Amministrazione/Sogei in tutte le fasi del processo di sviluppo, una forte focalizzazione su piccoli progetti/obiettivi/funzionalità con una continua sinergia tra gruppi di sviluppo e gruppi di IT Operations, sviluppi SW iterativi e incrementali con rilasci veloci e frequenti, progettazione accurata, documentazione essenziale e *Rapid Testing*.

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

La Realizzazione dei Sistemi Informativi oggetto del presente capitolato Tecnico dovrà essere conforme alle norme ed ai regolamenti sul trattamento e la circolazione dei dati personali, alla sicurezza, alla privacy ed alla conservazione dei dati, con particolare riguardo al trattamento dei dati secondo il Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 c.d. General Data Protection Regulation (GDPR). Pertanto, il fornitore sarà chiamato a supportare l'Amministrazione nella predisposizione della documentazione prevista dalle norme generali e dai regolamenti interni in materia.

All'avvio di ogni obiettivo di sviluppo, in accordo al modello di sicurezza del codice di sviluppo sicuro adottato dall'Amministrazione, potrà essere organizzato un incontro con i referenti di sicurezza dell'Amministrazione/SOGEI per verificare gli aspetti salienti/critici dell'applicazione con l'obiettivo di definire i requisiti di sicurezza applicabili.

Il software realizzato dovrà seguire le linee guida, gli standard e i pattern di sicurezza consigliati o adottati presso l'Amministrazione al momento dell'attivazione dell'obiettivo e dovrà essere adeguato in caso di variazioni durante l'esecuzione della fornitura.

Durante il ciclo di sviluppo e prima del rilascio in collaudo di un'applicazione, il Fornitore dovrà assicurare che vengano svolte delle attività di auditing del codice sorgente, anche utilizzando strumenti SAST (Static Application Security Testing).

Tutte le attività legate alla sicurezza dovranno comunque essere espressamente previste nel Piano di Lavoro dell'obiettivo.



L'Amministrazione potrà eseguire, a sua discrezione, dei test di verifica sia di analisi statica (SAST), sia di analisi dinamica (DAST) in collaudo utilizzando propri strumenti.

4.1.3.1 *Compatibilità*

Il software realizzato dovrà essere compatibile con il release/livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio attivi presso gli ambienti della Corte dei conti al momento in cui il software sarà utilizzato, in particolare, per gli sviluppi realizzati presso gli ambienti del Fornitore.

È pertanto obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti dell'Amministrazione, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti del Fornitore e quelli target, siano essi on-premise o in cloud.

Ciò comporta la verifica, in fase di Definizione dell'Obiettivo, degli effettivi release e dell'eventuale piano di evoluzione/adequamento degli ambienti.

Sono a carico del fornitore l'implementazione dei *mock* delle eventuali interfacce verso sistemi esterni, necessarie sia ai fini delle attività di sviluppo sia ai fini del collaudo funzionale integrato.

Nell'ambito delle attività dell'obiettivo realizzativo, il Fornitore dovrà supportare le strutture tecniche dell'Amministrazione/Sogei nella predisposizione dell'ambiente di collaudo (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.).

Per sviluppi che si basano sulle metodologie DevOps la creazione dell'ambiente di collaudo potrebbe seguire il paradigma Infrastructure as code (IaC).

Gli ambienti attualmente utilizzati sono quelli relativi alle applicazioni riportate in Appendice 4, tuttavia nel corso della fornitura potranno esserci variazioni o nuovi progetti che si baseranno su differenti metodologie/tecnologie/ambienti/linguaggi. In particolare, si evidenzia che gli ambienti di esercizio/manutenzione/collaudo sono installati sia on-premises su application server WebLogic sia on Cloud con soluzioni Paas, Saas, Iaas e Private Cloud.

Attualmente la Corte dei conti ha attivato obiettivi di sviluppo su:

- Microsoft Azure : per risorse IaaS e risorse PaaS
- Microsoft Office365: suite di servizi SaaS.

La Corte di conti si riserva in futuro anche l'adozione di Cloud Amazon: per risorse IaaS e risorse PaaS.

Gli ambienti di collaudo/manutenzione on-premises sono raggiungibili esclusivamente con Desktop, virtuali o fisici, in dominio "corteconti". Gli ambienti di collaudo/manutenzione On Cloud sono raggiungibili tramite WEB o tramite Private Cloud.

Relativamente alle applicazioni "mobile", la compatibilità include la verifica di funzionalità sui dispositivi mobili iOS e Android.



4.1.3.2 Riuso

Il riuso applicativo è un prerequisito per lo sviluppo e l'evoluzione del software.

Pertanto, nella fase di definizione e successivamente in analisi degli interventi realizzativi di software, il Fornitore deve indicare a Sogei la presenza di componenti già rilasciate o già esistenti (sw open source o cataloghi AgID) che, opportunamente modificate e/o integrate, possano contribuire alla realizzazione delle funzionalità richieste. Sogei verificherà sia l'applicabilità di quanto proposto dal Fornitore sia l'effettiva applicazione dei requisiti di riuso espressi.

In ogni caso, il Fornitore è tenuto a realizzare il software nel rispetto delle caratteristiche base per il riuso, identificate principalmente nella modularità, nell'interoperabilità, nella modificabilità, nella conformità a standard di codifica (comprensibilità e leggibilità), conformità a standard di progettazione (uso di formati aperti, ecc.), adattabilità a diversi contesti tecnologici e di utilizzo, ecc. applicando gli standard e le linee guida esistenti, con particolare riferimento al Codice Dell'Amministrazione Digitale (CAD) ed alle linee guida AgID.

4.1.3.3 Aggiornamento Baseline

In tutti i casi in cui i Servizi rilascino prodotti che modifichino la consistenza del parco applicativo misurata in Punti Funzione (PF), chiamata anche baseline del sistema, il Fornitore è tenuto a consegnare tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

4.1.3.4 Qualità del Software

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

Ne discende che eventuali anomalie riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate e/o il non rispetto dei suddetti requisiti devono essere rimosse a totale carico del Fornitore, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, anche qualora siano generati da servizi remunerati in giorni persona. Pertanto, l'impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti, con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.

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

Per tutto il software prodotto il Fornitore dovrà produrre/aggiornare la documentazione prevista.

4.1.3.5 Test Factory

Il Fornitore dovrà disporre di una propria Test Factory e garantire una copertura di almeno il 30% di test automatizzati rispetto all'insieme dei test automatizzabili.

Con il sistema di test management e di test automation che proporrà il Fornitore dovrà essere possibile: progettare i test, monitorare il grado di copertura degli stessi, verificare la completezza e la rispondenza dei test ai requisiti, controllare l'esecuzione dei test e memorizzare i risultati,



automatizzare i test, fornire tutti i report per le necessarie verifiche e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

Nell'esecuzione dei test occorrerà allinearsi alle caratteristiche delle PDL in uso presso l'Amministrazione con particolare riferimento alle caratteristiche dei browser.

Il Fornitore dovrà garantire alla Committente, per ogni obiettivo, durante tutto il suo ciclo di vita, l'accesso (Web) agli strumenti di test management per consentire la verifica in tempo reale dello stato d'avanzamento della progettazione e dell'esecuzione dei test e relativi risultati.

Attualmente l'Amministrazione non dispone di una propria Test Factory. Qualora nel corso della fornitura dovesse decidere di adottarne una, il Fornitore dovrà garantire l'integrazione con i prodotti di test adottati dall'Amministrazione entro 60 gg dall'avvio del primo progetto di sviluppo. Il Fornitore dovrà garantire la portabilità dei piani e degli script di test con i prodotti utilizzati dalla Committente. In ogni caso il Fornitore dovrà consegnare alla Committente tutti gli elementi necessari per la riesecuzione dei test, includendo la configurazione, predisposizione e ripristino della base dati di test.

4.1.3.6 Attività di test, test proceduralizzati e test automatizzati

Il Fornitore è tenuto a delineare gli obiettivi generali delle attività di test, la strategia e l'organizzazione nonché a progettare ed eseguire tutti i test atti a garantire la copertura funzionale e non funzionale del software: test di sistema, di prestazione, di sicurezza, di portabilità, di accessibilità ed altre tipologie di test che di volta in volta sarà necessario attivare per la verifica della rispondenza del prodotto ai requisiti funzionali ed ai vincoli tecnologici.

Particolare attenzione dovrà essere posta ai test relativi ai percorsi critici, la cui progettazione dovrà essere oggetto di condivisione preventiva con la Committente.

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

Con riferimento ai test di sicurezza, vanno effettuati:

- test funzionali, volti alla verifica del corretto funzionamento dei dispositivi di sicurezza adottati per le singole applicazioni realizzate;
- test non funzionali volti alla verifica di possibili vulnerabilità (ad esempio elenco OWASP Top 10 versione 2017 o successive eventualmente aggiornate).

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo nell'ambiente di riferimento (ovvero configurazione delle PDL) della Committente.

All'attivazione dell'obiettivo la Amministrazione/Sogei, sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto, potrà dare indicazioni sulla parte dei test proceduralizzati che si vuole vengano anche automatizzati, nei limiti della copertura di cui al paragrafo precedente.

I casi di test, proceduralizzati ed automatizzati, devono essere progettati, eseguiti e documentati dal Fornitore conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati da Sogei e con



caratteristiche di autoconsistenza, quindi oggettivi, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e da chi li esegue.

Nei suddetti casi, il codice di test (casi di test, script, set up dati di prova, ecc.) dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura.

Nel caso di manutenzione su applicazioni per le quali sia stato già prodotto il codice di test e collaudo, questo dovrà essere riutilizzato, aggiornato e riconsegnato a fronte dell'intervento di manutenzione effettuato. Per obiettivi di manutenzione evolutiva inferiori ai 300 PF, potrà essere prevista una deroga alla realizzazione di test automatizzati.

Il codice di test e collaudo deve essere realizzato in forma autoconsistente; il test perciò sarà composto di una prima parte di cleaning o set up della porzione di base dati che sarà utilizzata nonché di una seconda parte composta dall'insieme dei casi di test di cui il test si compone. La parte di set up potrà essere realizzata in forma autonoma e comune per essere usata da più di un test.

Eventuali variazioni sulle modalità di test rispetto a quanto sopra riportato dovranno essere concordate preventivamente con la Committente ed indicate nel Piano di Lavoro di obiettivo.

4.1.3.7 Accessibilità

I prodotti realizzati devono essere conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005 e successive modifiche ed integrazioni, come puntualmente indicato nella disciplina contrattuale (art. 45 comma 7), per cui deve essere garantito il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati.

Oltre all'applicazione obbligatoria e imprescindibile delle norme previste contrattualmente, per ottenere un'accessibilità di alto livello è necessario fare riferimento alle tecniche contenute nelle Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0) disponibili all'indirizzo <http://www.w3.org/WAI/intro/wcag.php>.

In particolare, si chiede l'utilizzo di HTML5 per la realizzazione delle interfacce Web in quanto permette l'uso di WAI-ARIA e quindi una lettura facilitata alle tecnologie assistive.

4.1.3.8 Oltre a quanto indicato sopra si faccia riferimento all'Appendice 7 "Linee Guida per l'accessibilità e l'usabilità dei siti web". Predisposizione ambiente di collaudo

L'ambiente di collaudo di ciascun obiettivo potrà essere sia on premises sia on Cloud e sarà gestito dal Centro Unico dei Servizi della Corte dei conti.

I rilasci di software sugli ambienti di collaudo on Cloud potranno essere effettuati anche attraverso Pipeline realizzate da Sogei/Amministrazione con la collaborazione del Fornitore. Gli ambienti di collaudo potranno essere configurati attraverso processi Infrastructure as Code (IaC). Le Pipeline saranno il canale privilegiato per il delivery del software, il testing ed il deployment. Soprattutto per gli obiettivi di grandi dimensioni sarà privilegiata la logica del continuous delivery supportata da un team DevOps.



Nell'ambito delle attività di realizzazione il Fornitore dovrà supportare le strutture tecniche di Sogei e/o della Corte dei conti nella predisposizione dell'ambiente di collaudo (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.).

Per le applicazioni mobile, potrà essere richiesto al Fornitore di eseguire i casi di test sull'ambiente di collaudo raggiungibile dalla sede Sogei e/o dell'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi, utilizzando le reti ed i dispositivi mobili indicati ed approvati nel piano di test.

Al Fornitore potrà essere altresì richiesto di predisporre un market per il rilascio di App in versione beta-test (equipollente ad un ambiente di collaudo) su un App Store Android o iOS (ad esempio App Store, Google Play, etc.) la cui fatturazione sarà intestata al Fornitore stesso. L'intestazione delle App rilasciate sarà indicata da Sogei.

I dispositivi su cui effettuare i test dovranno essere messi a disposizione dal Fornitore.

4.1.3.9 *Supporto al collaudo*

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto alle attività di collaudo.

In particolare, il Fornitore dovrà garantire la presenza on site nei termini previsti dal Piano di lavoro per:

- supportare l'installazione sull'ambiente di collaudo del software rilasciato;
- il passaggio di conoscenza sulle funzionalità rilasciate;
- il supporto all'esecuzione dei test proceduralizzati e/o automatici;
- eseguire altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo ovvero soddisfare richieste avanzate da Sogei per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio.

4.1.3.10 *Supporto alla consegna in gestione*

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto alla consegna in gestione del software realizzato, al fine di assicurare un appropriato passaggio di consegne ai Servizi di Gestione applicativi; la documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame e il passaggio di conoscenza funzionale e tecnico deve essere formalizzato nel Piano di lavoro dell'obiettivo. Nell'ambito della documentazione dovrà essere presente il Manuale di Gestione comprensivo delle istruzioni d'installazione nonché eventuale Piano di Adeguamento.

4.1.3.11 *Supporto al passaggio in esercizio*

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto ai gruppi di gestione ed alle strutture dell'Amministrazione finalizzato alla predisposizione dell'ambiente di esercizio nonché all'organizzazione dei servizi supportati ed alla Comunicazione rivolta agli utenti Finali. Si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo. In questa fase potranno essere richiesti servizi di supporto all'apprendimento e/o *training on the job* nonché prodotti quali il Piano della Comunicazione agli utenti finali ed istituzionali e/o manualistica e/o tutorial applicativi.



Dell'obiettivo sono parte integrante le attività di migrazione di basi dati gestionali e/o anagrafiche provenienti da vecchie e/o diverse applicazioni integralmente e/o parzialmente sostituite da quella oggetto di rilascio.

4.1.3.12 Supporto sistemistico

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto sistemistico al fine di assicurare, in particolare:

- l'assistenza ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, del mascheramento dei dati, ecc.;
- l'accoglimento delle specifiche tecniche e delle architetture, già individuate, che devono essere adottate per l'Obiettivo e/o le attività di interfacciamento con i tecnici designati da Sogei e/o dalla Corte per concordare aspetti infrastrutturali specifici;
- l'assistenza, rivolta a Personale Sogei (o a terzi da essa designati) e/o della Corte dei conti, per le attività di predisposizione ed adeguamento degli ambienti di Collaudo, Manutenzione ed Esercizio;
- l'assistenza, rivolta a Personale Sogei (o a terzi da essa designati) e/o della Corte dei conti, per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio;
- Il supporto per la realizzazione delle Pipeline per il delivery.

4.2 SERVIZI COMPLEMENTARI

I servizi complementari generalmente si associano ai Servizi Realizzativi per supportarne lo sviluppo, l'avvio in esercizio e la gestione.

Si includono in questo gruppo i seguenti servizi:

- Gestione applicativi;
- Manutenzione Correttiva;
- Supporto Specialistico;
- Supporto all'apprendimento;
- Consulenza Organizzativa.

I servizi di gestione applicativi sono erogati in modalità continuativa, attualmente, presso le sedi di Sogei e/o dell'Amministrazione. Sarà cura del Fornitore provvedere all'allestimento della postazione di lavoro che comprende la disponibilità del PC, per ciascuna risorsa, dotato del sw necessario. Tutto ciò tranne i casi in cui Sogei/Amministrazione metta a disposizione proprie postazioni di lavoro.



In fase di affiancamento iniziale verrà rappresentata l'esigenza operativa, l'organizzazione dei gruppi di lavoro e la relativa sede.

Ciascun gruppo di gestione applicativa dovrà disporre di almeno un dispositivo mobile per ciascuna delle tecnologie tra quelle più usate dall'Amministrazione (attualmente iOS e Android).

Nel caso in cui, nel corso della fornitura, l'Amministrazione dovesse modificare lo standard delle postazioni (ad es. differenti dispositivi, S.O., Antivirus, ecc.), Sogei si riserva la possibilità di richiedere l'allineamento delle postazioni dei Fornitori ai nuovi standard indicati dall'Amministrazione.

Per il servizio di Gestione applicativi si richiede l'individuazione, tra le risorse presenti nel gruppo di lavoro, di un *Coordinatore delle Attività* per tutta la durata del contratto. Il coordinatore presterà la sua attività a tempo pieno. In caso di assenza dovrà indicare una risorsa in sua sostituzione. La qualifica di Coordinatore non comporta alcuna variazione alla tariffa di riferimento offerta dall'Impresa per figura professionale che si concorderà di utilizzare. Ciascun coordinatore costituirà l'unica interfaccia verso il referente Sogei del Servizio di gestione applicativi che è chiamato a coordinare.

In particolare, il Coordinatore dovrà garantire la regolare esecuzione del servizio:

- facilitando la comunicazione trasversale fra i *team* di lavoro del Fornitore al fine di velocizzare la comprensione delle problematiche ovvero la tempestiva individuazione delle cause degli incidenti nonché una loro corretta gestione sino alla risoluzione;
- supportando il RUAC nel pianificare l'ottimale dimensionamento del gruppo di lavoro (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: ampliamento di *headcount* all'incremento di Incident e/o richieste di supporto a seguito di rilasci);
- pianificando il *turn over* delle risorse per gestire eventi quali ferie, malattie o altre ragioni causa della temporanea indisponibilità di risorse;
- aggiornando il Piano dei servizi continuativi;
- aggiornando il Manuale di gestione applicativa;
- predisponendo, aggiornando e conservando un vademecum da condividere con le risorse impegnate nel servizio e con Sogei, in cui siano elencate: le URL per raggiungere le applicazioni; le casistiche più frequenti di malfunzionamento e le relative modalità di gestione (assegnazione all'interno del gruppo di lavoro o verso altri gruppi, modalità di risoluzione e di chiusura e comunicazioni con l'utente finale).

La Sogei potrà richiedere ulteriori attività:

- **supporto al collaudo** - l'attività richiede, da parte del servizio interessato, la preventiva acquisizione di *know-how* sugli obiettivi in rilascio, organizzata e gestita nell'ambito delle attività di sviluppo;
- **affiancamento** - l'attività consiste in una fase di "*training on the job*" indirizzata a terzi individuati da Sogei e finalizzata a trasmettere il know-how funzionale-applicativo e tecnico-sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio - all'attivazione verranno



concordate le risorse professionali impegnate nell'attività che potranno appartenere anche a più servizi - potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente a specifiche attività/applicazioni - questa attività potrà essere svolta a richiesta da Sogei in qualsiasi momento della fornitura.

4.2.1 Gestione applicativi

Il servizio di gestione applicativi è svolto da risorse professionali del Fornitore ed è principalmente orientato a garantire l'esercizio delle applicazioni nonché l'assistenza agli utenti. Le risorse del Fornitore preposte al servizio di gestione applicativi dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione sulle applicazioni dell'area, sia funzionale sia tecnica, e lavorare in sinergia con i team dei servizi realizzativi.

Particolare attenzione dovrà essere posta al colloquio con l'utenza, per poter rispondere efficacemente e tempestivamente alle richieste dell'utente in modalità collaborativa.

Il servizio può includere il colloquio sia con utenti esterni (dipendenti di Amministrazioni pubbliche cittadini e professionisti) sia con gli utenti delle applicazioni "interne" (dipendenti e magistrati della Corte dei conti).

Le Principali attività (da ritenersi non esaustive) sono aggregate nel seguente elenco:

1. Gestione delle funzionalità in esercizio:

- risoluzione delle richieste di intervento/supporto effettuate dall'utente;
- servizio di help desk di II livello;
- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di garanzia software e/o di Manutenzione Correttiva e verifica dell'esito dell'intervento effettuato - a tale proposito il Fornitore registrerà le informazioni utili alla verifica degli indicatori di qualità del servizio e provvederà alla produzione di opportuna reportistica;
- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni ed in generale dei dati esposti negli elaborati prodotti dalle applicazioni;
- ripristino base dati (non dipendenti da malfunzionamenti/difetti rientranti nella garanzia e/o nel servizio di manutenzione correttiva);
- modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione applicativa contenente FAQ, modi d'uso, Video tutorial, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio (ad esempio manutenzione preventiva, ecc.) anche in collaborazione con i gruppi di sviluppo che sono responsabili della consegna del manuale utente e di gestione;
- gestione della configurazione;



- Interazione con il Service Desk (Single Point Of Contact - SPOC) della Corte dei Conti – per le applicazioni raggiungibili tramite il Portale dei Servizi On Line della Corte dei conti il flusso procedurale prevede che le richieste di assistenza arrivino in un unico punto di contatto (Single Point Of Contact - SPOC).

2. Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:

- schedulazione e pianificazione della presa in carico di nuove funzionalità attraverso apposite sessioni di formazione erogate dal gruppo che ha sviluppato il software;
- schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
- verifiche tecniche specifiche su procedure, parametri e tabelle, manuale utente, Video Tutorial, manuale di gestione, definizioni relative ai dati, ecc.;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, ovvero di quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- gestione della nuova configurazione.

3. Assistenza tecnico/funzionale agli utenti:

- affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo sull'uso delle funzionalità sia nuove che già presenti in esercizio.

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

- preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella a corredo dei sistemi in esercizio, (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, Video Tutorial, ecc.);
- predisposizione dell'ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc.).

5. Pianificazione funzionale del servizio:

- movimentazione giornaliera dei batch, se applicabile;
- disponibilità del servizio ovvero previsione di intervalli d'indisponibilità per interventi di manutenzione programmata;
- verifica del corretto funzionamento delle applicazioni all'aggiornamento delle configurazioni (introduzione di nuove versioni di software di base anche in via estemporanea e/o transitoria) delle postazioni di lavoro dell'Amministrazione;
- pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativo riscontro di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione.

6. Prodotti/servizi:

- realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo -



tipico esempio può essere un intervento di realizzazione di un prospetto informativo “usa e getta”;

- produzione di report, statistiche degli accessi, ecc.

7. Piccoli interventi:

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

8. Collaudo

- affiancamento durante le attività di collaudo - tale attività richiede, da parte del servizio interessato, la preventiva acquisizione di *know-how* sugli obiettivi in rilascio, organizzata e gestita nell’ambito delle attività di sviluppo.

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

- espletamento di una fase di “*training on the job*” rivolto a terzi, finalizzata a trasmettere il *know-how* funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. All’attivazione verranno concordate le risorse professionali impegnate nell’attività che potranno appartenere anche a diversi servizi, ad es. l’operatore di publishing, ecc. - potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente a specifiche attività/applicazioni, ecc.

4.2.2 Servizio di Manutenzione Correttiva

La Manutenzione Correttiva consiste nella rimozione di difetti del software e/o della documentazione preesistente a meno di quanto in garanzia al precedente Fornitore e comprende, laddove applicabile e necessario, la produzione di programmi, utilità, routine, ecc. per il ripristino della base dati, software per il testing proceduralizzato e l’aggiornamento della documentazione.

La garanzia sul software sviluppato, attraverso il ricorso ai servizi realizzativi, coprirà tutta la durata contrattuale e pertanto eventuali malfunzionamenti saranno risolti dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo e non sarà quindi attivato il predetto servizio.

Nell’arco dei primi 12 mesi della Fornitura, la baseline della manutenzione correttiva potrà aumentare al termine dei 12 mesi di manutenzione in garanzia da parte del Fornitore uscente.

Per il software ad-hoc, il servizio di manutenzione correttiva viene innescato dai servizi di gestione attraverso lo strumento Service Now; qualora la MAC dia luogo ad una modifica della baseline sarà necessario attivare un obiettivo su BIG e quindi aggiornare la numerosità dei punti funzione su INFAP (vedi l’Appendice 5 Strumenti a supporto della fornitura); nel dettaglio della segnalazione verranno fornite le informazioni necessarie alla riproduzione del malfunzionamento o dei danni causati alle basi dati nonché la categoria del malfunzionamento. In caso di indisponibilità del sistema Service Now, i



referenti Sogei, anche delegando i coordinatori di gestione, segnaleranno il malfunzionamento secondo le modalità di comunicazione stabilite dal piano di qualità.

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

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

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

Sono parte integrante del servizio di Manutenzione Correttiva e dunque ricomprese nel corrispettivo del servizio, almeno le seguenti attività:

- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- attivazione del gruppo di sviluppo per adeguare l'eventuale software in corso di sviluppo/modifica/collaudato;
- test in ambiente assimilabile all'ambiente di esercizio della soluzione realizzata;
- gestione della configurazione;
- in caso di malfunzioni su programmi di interfaccia verso l'esterno, validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- allineamento della documentazione.

Per la tempestività di ripristino delle applicazioni a fronte di malfunzionamento si veda l'Appendice 3 - Indicatori di qualità.



4.2.3 Servizio di Supporto Specialistico

Il Servizio di Supporto Specialistico è finalizzato allo svolgimento di un insieme di attività progettuali non ricompreso nei servizi realizzativi o nei servizi di gestione. L'obiettivo del servizio è quello di disporre di competenze qualificate – non disponibili presso l'Amministrazione e/o Sogei – su temi attinenti la presente fornitura, sottesi all'evoluzione dei sistemi. Per queste finalità il servizio, seppur erogato attraverso l'attivazione di specifici obiettivi, non deve operare esclusivamente in modalità reattiva rispetto alle richieste della committente, ma deve rappresentare un portafoglio di competenze valido, continuo e proattivo in grado di mettere a disposizione conoscenze specialistiche a supporto dell'individuazione di nuove opportunità di miglioramento e di ottimizzazione di processi e/o dei sistemi.

Pertanto, il servizio di Supporto Specialistico è svolto da risorse specialistiche del Fornitore ed è suddiviso in obiettivi, attivati di volta in volta da Sogei specificando i cicli di vita da adottare. Data la natura altamente specialistica, si utilizzeranno maggiormente cicli ad hoc che identificano fasi e prodotti ritagliati sulle esigenze di Sogei e/o dell'Amministrazione; il Fornitore potrà proporre propri modelli/template/deliverable consolidati per la specifica esigenza.

Il servizio di Supporto Specialistico comprende risorse finalizzate principalmente alle attività di seguito riportate:

- Problem solving di alto livello su tematiche funzionali/amministrative e assistenza operativa diretta presso l'utente per la soluzione di problematiche di alto livello, anche applicando i principi ITIL del Service Transition;
- supporto al servizio di Gestione applicativi per le problematiche di alto livello volto a minimizzare l'impatto degli incidenti sul business, anche applicando i principi ITIL del Problem Management;
- supporto alla redazione di documenti di architettura, individuazione dei requisiti e vincoli di sistema, valutazioni, ecc.;
- supporto per l'individuazione di best practice e/o nuove soluzioni tecnologiche;
- supporto per l'adeguamento funzionale e tecnologico necessario a seguito dell'introduzione di norme emesse da fonti primarie e/o secondarie che dovessero vincolare l'Amministrazione all'adozione di nuovi strumenti (ad es. Istituzione dell'Anagrafe degli Agenti contabili di cui all'art. 138 del D.Lgs 174/2016, applicazione della PEC al Processo contabile, introduzione dello SPID per l'autenticazione ai servizi on line, etc.);
- supporto per analisi di tipo data mining;
- supporto per le fasi di produzione dei report, di interpretazione e analisi dei risultati, di presentazione e discussione degli stessi;
- supporto volto all'alimentazione iniziale o al recupero di dati/documenti o attività di supporto alle migrazioni;



- supporto per analisi di tipo benchmark per l'individuazione di soluzioni tecnologiche e/o pacchetti software e/o strumenti tecnologici e architetture;
- supporto tematico per la redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano anche l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
- supporto per la creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi di sviluppo od in generale ai servizi realizzativi;
- supporto volto alla redazione di presentazioni;
- supporto volto alla divulgazione delle informazioni, attraverso la predisposizione di pubblicazioni, brochure, bozzetti grafici, template;
- stime sui benefici conseguibili a breve/medio e lungo termine su eventuali ipotesi di soluzioni funzionali e tecnologiche avanzate, applicando la metodologia del Business Case;
- analisi della sicurezza informatica;
- supporto per la verifica di conformità dei sistemi che trattano dati personali coerentemente con quanto previsto dal GDPR - "General Data Protection Regulation";
- supporto per la stesura di documentazione prevista dalle leggi dello Stato e dai regolamenti interni della Corte dei conti in materia di protezione dei dati personali anche recependo quanto previsto dal GDPR - "General Data Protection Regulation".

4.2.4 Supporto all'apprendimento

Il servizio dovrà approcciare la tematica in una visione complessiva che combini in maniera articolata sia l'attività di addestramento sia l'assistenza all'avvio intesa come *training on the job*.

Il servizio di Supporto all'apprendimento comprende risorse specialistiche finalizzate principalmente alle attività di seguito riportate:

- supporto all'apprendimento rivolto agli utenti, nel caso di rilascio/introduzione di nuove applicazioni o nuove funzionalità - tale attività, in funzione della distribuzione territoriale o dell'organizzazione del lavoro, potrà concretizzarsi in diverse forme anche attraverso l'utilizzo di strumenti di communication e collaboration e/o Web Based Training.
- predisposizione e distribuzione di documentazione o contenuti multimediali utili per il supporto all'apprendimento e/o alla diffusione dei sistemi e dei processi sottesi.

Le attività di addestramento *on site* si svolgeranno presso le sedi dell'Amministrazione e/o di Sogei ma al Fornitore potrebbe essere richiesta la dotazione strumentale di una o più postazioni di lavoro (PC desktop o laptop adeguatamente configurati e completi di periferiche quali proiettori, stampanti, ecc.) e/o device (tablet e telefoni mobili adeguatamente configurati e completi di periferiche).

Ciascun intervento formativo (per analogia agli altri servizi progettuali, definito "obiettivo") dovrà ricomprendere le attività inerenti tutte le fasi in cui si articola un intervento formativo:

- pianificazione degli interventi;



- progettazione del contenuto informativo e predisposizione dei materiali didattici;
- predisposizione dell'ambiente di riferimento;
- predisposizione/verifica/configurazione delle pdl utente;
- erogazione della formazione e valutazione da parte dei partecipanti/utenti;
- raccolta ed elaborazione dei feedback.

Nella progettazione degli interventi formativi si deve inoltre tener conto sia della molteplicità degli utenti e delle figure professionali coinvolte, sia della loro disomogeneità dal punto di vista delle conoscenze informatiche di base.

L'attività di addestramento potrà prevedere, ove necessario, una combinazione di momenti formativi erogati in modalità Sincrona e Asincrona. Infatti, potrà essere richiesto, in base a specifiche esigenze connesse a ragioni di efficienza e/o di economicità, che nel servizio venga previsto, parallelamente e/o in alternativa alla docenza tradizionale in aula, che costituisce comunque la modalità principale di erogazione, l'utilizzo di strumenti di formazione a distanza in autoapprendimento.

Nell'ambito del supporto all'apprendimento sarà prevista l'erogazione di corsi specialistici rivolti a Personale dell'Amministrazione che assumerà la qualifica di Tutor in quanto a fine corso sarà in condizione di addestrare gli utenti finali dei sistemi e degli applicativi.

La formazione Sincrona si distingue dalla modalità Asincrona nella quale i contenuti vengono fruiti in momenti diversi dai diversi allievi e senza la compresenza di un docente; in questa modalità i contenuti possono essere erogati tramite strumenti di tipo Web Based Training (WBT) che permettono all'allievo di definire tempi, luoghi e modalità di fruizione permettendo così la massima flessibilità.

I moduli WBT dovranno essere di tipo 'interattivo' e dovranno essere costruiti nel rispetto dei più affermati standard internazionali quali xAPI e CMI-5, affinché ne sia garantita nel tempo la portabilità.

La qualità dell'audio di supporto presente nei WBT dovrà essere di tipo "professionale"

Infine, i moduli WBT dovranno essere strutturati al loro interno in unità didattiche auto-esaustive, finalizzate all'acquisizione di competenze per realizzare uno o più compiti di un ruolo professionale ed eventualmente trasferibili all'interno di un altro corso o intervento formativo.

È necessario che la proposta tenga conto della necessità di formazione di eventuali unità di Personale con disabilità.

Di seguito vengono descritte le caratteristiche tecniche dei WBT da realizzare:

- tutti i WBT, sia quelli prodotti ad hoc che quelli disponibili da catalogo, dovranno essere suddivisi in "pillole formative", da rendere disponibili in streaming, onde evitare di congestionare la rete ovvero rendere più fluida la fruizione da parte dei client;
- la fruizione del contenuto dei moduli WBT dovrà essere possibile tramite il web browser del Client nelle seguenti modalità:
 - tramite l'ausilio di un eventuale plug-in aggiuntivo del web browser, di ridotte dimensioni (preferibilmente <= 1 MB);
 - tramite programmi inclusi nel sistema operativo del client richiamabili (in modo trasparente all'utente) dal web browser (es. Windows Media Player).

Si tenga anche presente che la Corte dei conti dispone di un proprio canale Youtube: [<https://www.youtube.com/user/cortedeiconti>] utilizzato anche per la divulgazione di video tutorial.



L'attività di addestramento dovrà essere erogata dal Fornitore nel periodo contrattuale in modalità progettuale. All'attivazione di ciascun obiettivo il Fornitore predisporrà un piano di lavoro specifico coerente ai piani di rilascio delle funzionalità dei sistemi agli utenti finali.

Il Fornitore dovrà svolgere le funzioni necessarie all'aggiornamento dei contenuti dei corsi pubblicati nel sito Intranet della Corte dei conti dedicato alla formazione.

Il Fornitore, per ogni corso erogato, dovrà predisporre questionari di gradimento da sottoporre ai discenti/fruitori che dovranno essere sottoposti all'approvazione da parte di Sogei / Amministrazione. La rilevazione dovrà essere a cura del Fornitore, alla fine di ogni edizione di corso, e i risultati dovranno essere resi fruibili attraverso appositi strumenti.

4.2.5 Consulenza Organizzativa

Il servizio di Consulenza Organizzativa comprende risorse specialistiche finalizzate principalmente alle attività di seguito riportate:

- Consulenza per la predisposizione di piani di gestione del cambiamento basati su un'attenta analisi del contesto, dei vincoli economici, normativi, organizzativi, temporali esistenti e delle risorse disponibili;
- consulenza finalizzata all'adeguamento dei processi di lavoro supportati dai sistemi informativi a fronte dell'evoluzione delle norme emanate da fonti primarie e secondarie, con particolare riferimento alle norme che regolano il Codice e le procedure della Giustizia contabile;
- consulenza finalizzata al ridisegno degli iter amministrativi non formalmente normati;
- consulenza specialistica sul CAD;
- consulenza specialistica su materie amministrativo-contabili;
- consulenza specialistica su materie attinenti la gestione elettronica dei documenti

In particolare, per ogni processo da automatizzare potrà essere richiesta un'analisi organizzativa che preveda:

- definizione del campo di azione della reingegnerizzazione dei processi;
- rilevazione dei processi in termini di individuazione delle caratteristiche rilevanti ai fini della loro automazione e rappresentazione grafica, dei documenti e dei dati trattati;
- ridisegno dei processi in ottica BPR;
- supporto nella progettazione e realizzazione di prototipi di processo ed all'esecuzione di "simulazioni";
- individuazione ed analisi delle criticità, degli indicatori di performance, definizione degli ambiti di miglioramento, analisi dei costi/benefici derivanti dall'intervento di automazione anche comparativa fra diverse soluzioni;
- change management, finalizzato a favorire i cambiamenti organizzativi ed operativi e a diffondere progressivamente una nuova cultura basata sul nuovo modello di funzionalità - in



particolare, dovranno essere comprese le attività inerenti tutte le fasi in cui si articola un piano di change management: pianificazione degli interventi, progettazione del contenuto degli eventi comunicativi, raccolta ed elaborazione dei feedback.

- Predisposizione di customer satisfaction volte a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza finale e degli stakeholder a fronte dei cambiamenti dei flussi di lavoro, funzionali e grafici introdotti;
- Predisposizione di Piani della comunicazione per promuovere le nuove soluzioni tecniche ed organizzative verso l'utenza finale e gli stakeholder.

4.3 GARANZIA

Ogni prodotto sw realizzato/modificato deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (es. accessibilità), ai requisiti non funzionali (es. sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità) nonché agli standard e linee guida Sogei e agli eventuali standard (documentali o relativi a processi interni) dell'Amministrazione che, se presenti, saranno consegnati al Fornitore all'avvio delle attività.

Ne discende che eventuali anomalie, difettosità residua non intercettata durante le fasi di test del Fornitore e di collaudo dell'Amministrazione/Sogei, riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate durante l'intera fornitura devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Fornitore.

La garanzia si estende anche ad eventuali prodotti offerti dal Fornitore (offerte migliorative). Pertanto, l'impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti nei tempi indicati nella documentazione di gara.

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

Per tutto il software rilasciato il Fornitore deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e più in generale usabilità. Pertanto, deve essere garantita, come parte integrante dei servizi realizzativi, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

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

La garanzia opera con gli stessi livelli di servizio previsti per la Manutenzione Correttiva secondo la tempistica seguente:

- per i primi 48 mesi di erogazione dei servizi, relativamente a tutto il sw collaudato (o forma equivalente) in tale periodo;
- per i dodici mesi successivi al termine di erogazione dei servizi, per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente) nel corso dei dodici mesi precedenti. Sogei potrà ridurre il termine di intervento sul software a 6 mesi decorrenti dal termine dell'erogazione dei servizi, mentre



nei restanti 6 mesi l'Impresa è tenuta al supporto alla risoluzione dei malfunzionamenti sul sw in garanzia. In questi ultimi 6 mesi, l'Impresa si obbliga a prendere in carico la segnalazione entro 4 ore lavorative dall'invio all'indirizzo di posta elettronica indicato nel Piano della Qualità ed a fornire la risposta ai quesiti indicati da Sogei o terzi da essa incaricati nel termine di 4 ore lavorative. Se le risposte saranno inefficaci, il Fornitore dovrà garantire la correzione del sw nei termini indicati nell'Appendice 3, "Indicatori di qualità". Le suddette garanzie devono essere prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo Sogei restare estranea ai rapporti tra l'impresa e le ditte subappaltatrici.

4.4 ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

In considerazione dell'articolazione, della complessità e delle esigenze di qualità, il Fornitore aggiudicatario, nel periodo di affiancamento iniziale, dovrà acquisire il know-how sul contesto tecnologico ed applicativo nonché di processo ed organizzativo della fornitura, predisporre gli ambienti tecnologici e/o strumenti operativi e di supporto, organizzare attraverso la predisposizione del piano della qualità generale e del piano di lavoro generale gli strumenti, le risorse, i processi necessari per l'erogazione della fornitura.

Tutte le spese e gli oneri del Fornitore, relativi alle attività propedeutiche all'erogazione dei servizi oggetto del presente documento, sono da intendersi ricomprese e compensate nel corrispettivo complessivo della fornitura.

4.4.1 Pianificazione Iniziale

Il Fornitore dovrà consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nel presente capitolato, i seguenti documenti:

- Piano della Qualità Generale;
- Piano di Subentro;
- Piano di Lavoro Generale;
- Calcolo della Baseline in Function Point del parco applicativo che sarà ricompreso nel servizio di Manutenzione Correttiva;
- Lettera di comunicazione di fine affiancamento, in cui il Fornitore dichiara la conclusione delle attività di subentro evidenziando eventuali lacune nei documenti e nelle procedure, precedentemente eseguite e/o automatizzate, ovvero nei prodotti consegnati dal Fornitore uscente.

4.4.2 Acquisizione Know-How

Il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte, attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di inizio attività. Per garantire l'efficacia dei servizi fin dall'avvio della fornitura, il Fornitore deve impiegare Personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard e linee guida di Sogei che nel corso della fornitura saranno utilizzati.



Il periodo di affiancamento iniziale è **stimato in un massimo di due mesi**, da definire nel piano di subentro anche in funzione di eventuale *know-how* già disponibile da parte dell'aggiudicatario. Il Fornitore acquisirà la documentazione delle applicazioni, affiancherà nell'operatività quotidiana dei servizi di gestione la Sogei o il Fornitore uscente, potrà organizzare delle sessioni di approfondimento con Sogei o Personale da esso delegato.

Durante le attività di *training on the job* e sino alla data di inizio attività definita contrattualmente, la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con Sogei. Sogei garantirà la presenza di Personale esperto, che potrà essere sia di Sogei stessa che di terzi da essa designati.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore aggiudicatario non percepirà alcun corrispettivo.

4.4.3 Presentazione CV

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, in fase di presa in carico dei servizi o in caso d'integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato e ai profili indicati nell'Appendice 1 "Profili Professionali".

A tal fine il Fornitore, nel piano di lavoro generale, dovrà indicare le risorse professionali proposte per l'attivazione dei servizi della fornitura e di tutte le attività propedeutiche alla presa in carico dei servizi, anche in funzione delle indicazioni di Sogei.

Al piano di lavoro il Fornitore allegnerà i CV – in formato Europass - delle risorse proposte, per l'approvazione generale del piano e la valutazione specifica del Personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura.

Devono essere presentati almeno due CV per ogni figura professionale richiesta, da impiegare nei servizi di gestione applicativi nonché per le figure di Capo progetto impiegate in tutti i servizi previsti ed eventualmente per le figure indicate da Sogei o proposte dal Fornitore.

Per l'accettazione del Personale proposto, la Sogei si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento, per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV. La risorsa dovrà essere disponibile al colloquio entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

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

I succitati termini devono essere considerati come scadenze contrattuali e dunque presidiati dagli indicatori di cui all'appendice 3 (RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale).

Di seguito, in forma tabellare, vengono sintetizzati i vincoli temporali previsti per la consegna dei CV ed i tempi di attivazione delle risorse impiegate.



Vincoli temporali			
Attività	Evento	Giorni	Note
Consegna del CV a Sogei	Stipula	5 giorni lavorativi	Allegato al piano di lavoro generale
Colloquio	Richiesta di colloquio	3 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione dell'esito positivo del colloquio	5 giorni lavorativi	In funzione degli specifici piani approvati
Consegna CV a valle di una valutazione di non idoneità sul primo CV presentato	Valutazione di non idoneità sul primo CV presentato	5 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni lavorativi	In funzione degli specifici piani approvati

4.4.4 Conteggio Baseline Iniziale

Nei casi di servizi che richiedano la presa in carico di applicazioni stimate in Punti Funzione (sia servizi realizzativi sia Manutenzione Correttiva) il Fornitore dovrà effettuare il conteggio della baseline iniziale in Punti Funzione. Tali attività di conteggio della baseline iniziale in Punti Funzione sono spese ed oneri a carico del Fornitore ovvero da intendersi ricomprese e compensate nel corrispettivo complessivo della fornitura ovvero non potranno essere oggetto di obiettivi specifici a carattere oneroso. Eventuali difformità riscontrate dal Fornitore rispetto al conteggio risultante a Sogei, dovranno essere accettate formalmente dalla Sogei medesima.

4.4.5 Attivazione Test Factory

La Test Factory del Fornitore dovrà essere operativa all'avvio della fornitura: Sogei verificherà la rispondenza ai requisiti espressi sotto l'aspetto architettuale, funzionale, di risorse, ecc., nonché il rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica.



Il Fornitore, all'attivazione del primo obiettivo di tipo progettuale, dovrà rendere disponibili a Sogei, tramite accesso web, tutte le informazioni contenute negli strumenti di test management, permettendo al Personale di Sogei e/o Amministrazione di verificare lo stato d'avanzamento del progetto. L'accesso alle informazioni suddette deve essere garantito per ogni obiettivo durante tutto il suo ciclo di vita. Il non rispetto delle scadenze e delle funzionalità richieste costituirà inadempimento contrattuale e non permetterà l'attivazione dei servizi realizzativi.

Entro 3 mesi dall'avvio della Fornitura, Sogei comunicherà al Fornitore se installare la Test Factory del Fornitore presso la sede dell'Amministrazione/Sogei che metterà a disposizione sia i locali, sia le l'infrastruttura hardware (pc, accesso alla rete, ecc.). Il Fornitore, dall'avvenuta comunicazione, avrà un mese di tempo per installare la propria Test Factory presso la sede dell'Amministrazione/Sogei.

4.5 REQUISITI ORGANIZZATIVI

Il Fornitore dovrà indicare il **Responsabile Unico delle Attività Contrattuali** per l'intera fornitura, cui Sogei farà riferimento per gli aspetti generali e interpellare per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

È richiesta inoltre l'indicazione dei seguenti referenti:

- **Referente sul conteggio dei Function Point.**
 - Dovrà assicurare la correttezza ed accuratezza delle stime iniziali effettuate in fase di preventivo dai capi progetto, nonché l'affidabilità delle successive misurazioni in linea con quanto disciplinato dal presente capitolato e con riferimento alle regole di conteggio IFPUG ovvero di conteggio Simple Function Point (SiFP) e alle linee guida per la determinazione dell'effort descritte nell'Appendice 6.
 - Dovrà inoltre assicurare la correttezza, completezza ed accuratezza del calcolo;
- **Referente sulla Sicurezza.**
 - Dovrà fungere da centro di competenza sulla sicurezza di siti e applicazioni web, sia in fase di sviluppo che durante la gestione (considerando anche le attività di publishing).
- **Referente sull'Accessibilità di applicazioni web.**
 - Dovrà fungere da centro di competenza sulla accessibilità di siti e applicazioni web ed assicurazione per la correttezza, completezza ed affidabilità delle applicazioni web, sia in fase di sviluppo che durante la gestione (considerando anche le attività di publishing).
- **Referente della configurazione e del deploy.**
 - Dovrà curare tutti gli aspetti del configuration management secondo gli standard, gli strumenti e le metodologie indicate nel Capitolato Tecnico (anche utilizzando strumenti: BIG, Visual Studio Team Foundation Server (TFS)/Git ed INFAP o altro) nonché gestire la consegna della documentazione su DePF;
 - Dovrà curare la corretta e tempestiva consegna dei Piani di Change;



- Dovrà curare l'aggiornamento della documentazione applicativa (ad es. Manuale Utente, Documento architettuale, Manuale di Gestione, Analisi Funzionale, etc.) sovrascrivendo i testi con la descrizione delle novità introdotte affinché ogni documento sia immediatamente fruibile senza rinvii ad altri documenti ovvero sia fruibile sotto forma di testo unico e/o coordinato, riepilogando l'insieme delle caratteristiche funzionali e infrastrutturali anche eventualmente modificate nell'ambito di diversi obiettivi di sviluppo o deliverable commissionati.
- **Referente tecnologico.**
 - Dovrà coordinare le scelte architetture e compilare il piano degli adeguamenti infrastrutturali hw e sw in occasione dei deploy come descritti nei Piani di Change. A tale Referente potrà essere altresì richiesto di coordinare i team del progetto di sviluppo software e gestione applicativa rispetto ad eventuali processi che prevedano l'applicazione della metodologia DEVOPS.

Il lavoro dei referenti succitati, così come eventuali ulteriori referenti individuati dal Fornitore in sede di offerta, non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione.

Per ciascun referente, il Fornitore dovrà indicare il profilo professionale e fornire il relativo CV nel piano di lavoro generale, coerentemente con i requisiti minimi espressi. In caso di inadeguatezza di uno dei referenti eventualmente offerti, Sogei si riserva di chiederne la sostituzione.

4.5.1 Responsabile Unico delle Attività Contrattuali

Il Responsabile Unico delle attività Contrattuali sarà individuato dal Fornitore in sede di stipula, non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Sogei e, pertanto, non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Tale risorsa dovrà:

- farsi carico della gestione del Personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio. L'organizzazione del Fornitore dovrà essere tale da garantire l'autonomia delle proprie risorse dalla Sogei e/o dall'Amministrazione e pertanto, in caso di attivazione di servizi continuativi o che richiedono un presidio, sarà responsabilità del Fornitore proporre ed aggiornare i piani di presenza e di eventuale turnazione in funzione dello specifico piano di lavoro (copertura in caso di picchi di lavoro, ferie, reperibilità, straordinario, ecc.);
- Consegnare a Sogei ogni documento comprovante la regolare posizione assicurativa e contributiva del Personale dipendente coinvolto nei progetti, con particolare riferimento al Libro Unico del Lavoro (LUL) relativo ad ogni singolo individuo;
- riferire alla Sogei su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dei servizi quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione degli Obiettivi, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test, ecc.;



- assicurare un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nello sviluppo e quelle impiegate negli altri servizi quali la gestione per la fase di avviamento in esercizio delle applicazioni/obiettivi, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità;
- Supportare il Direttore dell'Esecuzione (DDE) Sogei nella predisposizione della documentazione utile allo svolgimento delle Verifiche di Conformità di cui all'art. 102 del Codice degli appalti ovvero delle azioni utili allo svincolo totale e/o parziale di cauzioni e/o fidejussioni ovvero di ogni altro adempimento contrattuale previsto.

Il responsabile unico delle attività contrattuali, coadiuvato dagli ulteriori referenti di cui sopra, dovrà inoltre riferire a Sogei su ogni tematica contrattuale, quali ad esempio:

- predisposizioni e variazioni del piano di lavoro generale della fornitura e dei piani di gestione applicativa;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità, tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- rispetto dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- risultati sugli indicatori di qualità ed indici di prestazione;
- il mix utilizzato per i differenti obiettivi/servizi;
- eventuali azioni correttive a fronte dei risultati della soddisfazione dell'utente (si faccia riferimento all'Appendice 3 al Capitolato tecnico "Indicatori di qualità").

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

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

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

4.6 REQUISITI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA

L'Assicurazione della Qualità (PAQ) è l'insieme delle attività sistematiche e funzionali pianificate e messe in campo dal Fornitore per dare evidenza alla Committente 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 dei prodotti/attività/servizi della fornitura.



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

- la pianificazione della qualità (piano della qualità generale e di obiettivo) e pianificazione delle attività (piano di lavoro generale e singoli piani per servizi/progetti/attività);
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e monitoraggio dei livelli di servizio (indicatori di qualità e di servizio);
- l'adozione dei processi e metodi (ITIL, Agile e Devops compliance, ecc.) utilizzati presso l'Amministrazione adeguandosi alla versione in vigore all'avvio della fornitura e ai suoi eventuali innalzamenti di versione (stato). A tale scopo l'Amministrazione metterà a disposizione del Fornitore, all'avvio delle attività contrattuali, tutti i processi e metodi (ITIL, Agile e Devops compliance, ecc.) e le relative procedure operative;

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo sia applicando il Piano della Qualità.

Il Piano della Qualità dovrà essere approvato dalla Committente, recependo le eventuali osservazioni. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

Il Fornitore 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 e dovranno essere evidenziate nel Piano della qualità e dei piani di lavoro.

Pertanto, il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità dell'Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema di riferimento descritto nell'Appendice "Cicli di vita e prodotti" e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

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

Durante l'erogazione, tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici o per evento saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità alla Committente per tutta la durata contrattuale.

È posto a carico del Fornitore automatizzare la raccolta dei dati di dettaglio per la misurazione degli indicatori di qualità e di andamento della fornitura, nonché per la produzione dei rapporti degli indicatori di qualità, senza oneri aggiuntivi per Sogei. Tali dati, su richiesta della Committente, dovranno essere resi fruibili dal Fornitore e dovranno fornire una rappresentazione sintetica e chiara



sull'andamento della Fornitura (il formato dei dati e la rappresentazione proposta dal Fornitore dovranno essere concordate con Sogei).

Inoltre, il Fornitore si impegna a consegnare, su richiesta della Committente, la base dati di dettaglio, in formato da concordare con la Committente, per garantire la fruibilità successiva al termine del contratto (ad es. Microsoft Access, Excel, ecc.).

Su richiesta della Committente, il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti indicatori di qualità della fornitura e di obiettivo, anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.

L'Appendice 3 "Indicatori di qualità" contiene il profilo di qualità minimo necessario per l'erogazione dei servizi della fornitura.

4.7 ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La copertura ordinaria del servizio di Gestione applicativi deve essere garantita, senza interruzione, tra le ore 8:00 e le ore 19.00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì (orario di servizio) escluse le festività, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Sogei.

Si precisa che ogni applicazione/area applicativa potrà avere una copertura temporale straordinaria (per cui si rimanda a quanto prescritto nel seguito sotto la voce "Estensione dell'orario di servizio").

Tali orari per il servizio di gestione applicativi dovranno essere sempre coperti senza interruzioni, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Sogei nel piano di lavoro.

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

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

Il responsabile del contratto (o altro referente proposto), supportato dai coordinatori di gestione, dovrà farsi carico della gestione del Personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio.

Estensione dell'orario di servizio

Può essere necessario, in relazione a esigenze dell'Amministrazione, un prolungamento dell'orario del servizio di Gestione applicativi ovvero la disponibilità di servizio il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi.

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



la finestra temporale 08:00-21:00, dal lunedì al venerdì, e 08:00-14:00 il sabato. Per attività al di fuori dei suddetti orari sarà riconosciuta una maggiorazione pari al 20% della tariffa base oraria della figura professionale utilizzata: tali attività, rappresentando comunque attività residuali, non sono state inserite nella base d'asta.

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

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

- nella stessa giornata lavorativa: 1 ora;
- disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 24 ore.

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

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

Reperibilità ed interventi on-site

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

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

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

La persona reperibile dovrà essere sempre raggiungibile sul telefono di reperibilità ed intervenire, se richiesto presso la sede dell'utente al massimo entro 2 ore dalla chiamata nei giorni feriali - 3 ore nei giorni festivi. La reperibilità telefonica non è remunerata ma è da considerare inclusa nel corrispettivo globale della fornitura. Il Fornitore dovrà comunicare un n. telefonico di servizio sempre reperibile (24 ore x 365 giorni).

Le persone di reperibilità devono far parte delle risorse impegnate nel servizio di gestione applicativi.

Le ore di presenza effettivamente prestate come interventi on-site in reperibilità saranno remunerate alla tariffa oraria base stabilita a contratto per la relativa figura professionale per gli interventi richiesti durante la finestra temporale 08:00-21:00, dal lunedì al venerdì, e 08:00-14:00, il sabato. Per attività al di fuori dei suddetti orari sarà riconosciuta una maggiorazione pari al 20% della tariffa base oraria della figura professionale utilizzata.

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



Manutenzione correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva viene attivato durante l'orario di servizio di gestione applicativi, anche in orario esteso, e dovrà essere organizzato e strutturato dal Fornitore in modo da rispettare i livelli di servizio esplicitati in Appendice 3 "Indicatori di qualità". Eccezionalmente, in caso di specifici periodi di criticità e previa comunicazione di Sogei, l'attivazione dell'intervento in manutenzione correttiva potrà essere richiesto anche durante la reperibilità.

4.8 LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi di sviluppo, MEV e Manutenzione Correttiva oggetto del presente documento saranno svolti presso le sedi del Fornitore, tranne diversa indicazione di Sogei.

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

Relativamente all'eventuale attività di sviluppo e manutenzione che preveda l'utilizzo di capacità elaborativa dell'Amministrazione/Sogei, a inizio fornitura verrà concordato con il Fornitore il fabbisogno, in funzione delle esigenze. Sarà poi cura del Fornitore organizzare le proprie modalità di lavoro affinché sia possibile sfruttare correttamente la potenza assegnata, utilizzando specifici strumenti, messi a disposizione da Sogei, per monitorare il sistema. L'utilizzo di eventuali prodotti software (diversi da quelli in uso) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di talune attività, se concordati con Sogei, verranno resi disponibili da Sogei stessa. Rimangono a carico del Fornitore tutte le attività connesse all'installazione di tali prodotti nei propri ambienti.

La Sogei si riserva di richiedere lo svolgimento delle attività realizzative di software su specifici obiettivi presso la propria sede o presso le sedi dell'Amministrazione.

A meno di specifici accordi, in sede di piano della qualità e piano di lavoro generale, tra la Sogei e il Fornitore, le seguenti attività/servizi, seppur in una lista non esaustiva, dovranno essere svolte presso le sedi Sogei e/o dell'Amministrazione:

- gestione applicativi;
- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici/CP SOGEI;
- consegna prodotti (qualora non utilizzabile il canale telematico);
- collaudo e test di certificazione;
- assistenza all'avvio in esercizio;
- periodo finale di affiancamento al nuovo Fornitore;
- trasferimento di know-how.



Il servizio di Supporto Specialistico potrà essere svolto presso le sedi Sogei e/o dell'Amministrazione e/o del Fornitore in funzione delle caratteristiche dei singoli obiettivi, pertanto all'attivazione dell'obiettivo verranno specificate le modalità.

Le postazioni di lavoro presso le sedi dell'Amministrazione e/o Sogei sono tendenzialmente non attrezzate. Eccezionalmente, l'Amministrazione/Sogei potrà rendere disponibili alcune postazioni di lavoro attrezzate per le risorse adibite al servizio di gestione applicativi. Ulteriori dettagli sono già stati forniti al paragrafo 4.2.

I posti di lavoro non attrezzati consistono in locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori, in modalità di tipo Ethernet. Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro (secondo le indicazioni di Sogei) dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, come ad esempio prodotti per lo sviluppo di software applicativo. Non è permesso al Fornitore utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete Ethernet e remotamente via modem fissi e/o apparati mobili. Il Fornitore dovrà rispettare le regole Sogei ed Amministrazione per l'accesso ad Internet. L'Amministrazione/Sogei potrà rendere disponibile al Fornitore il servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle, di gruppo o personali, rilasciate a seconda delle esigenze.

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

Le sedi di lavoro delle risorse sui servizi del presente capitolato sono site in Roma presso le sedi dell'Amministrazione e/o di Sogei e saranno comunicate ad inizio fornitura.

Eventuali spostamenti tra le diverse sedi dell'Amministrazione/Sogei site nell'area del Comune di Roma sono a carico del Fornitore mentre eventuali spostamenti presso le sedi regionali dell'Amministrazione o la partecipazione ad incontri tecnici internazionali saranno remunerate sotto la voce "Costi di Trasferta" prevista contrattualmente. Ad ogni buon conto, si consideri che sul sito Internet www.corteconti.it è disponibile l'organigramma della Corte dei conti e nella sezione "La Corte nelle regioni" è disponibile l'elenco delle sedi regionali.

5. METRICHE, DIMENSIONAMENTO E GRUPPI DI LAVORO

5.1 METRICHE

Nella tabella che segue si definiscono le metriche utilizzate.

Servizio	Metrica
Sviluppo e MEV di	Punto Funzione
Software Ad Hoc	Giorno Persona a corpo



Personalizzazione e Parametrizzazione di pacchetti software	Giorno Persona a corpo
Gestione applicativi	Giorno Persona a consumo
Manutenzione correttiva	Canone mensile sul PF affidato al servizio
Supporto specialistico	GP a corpo ⁽¹⁾
Supporto all'apprendimento	GP a corpo ⁽¹⁾
Consulenza organizzativa	GP a corpo ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Può essere prevista, per attività particolarmente semplici e ripetitive, l'applicazione della modalità continuativa per un periodo limitato di tempo.

5.2 DIMENSIONAMENTO E GRUPPI DI LAVORO PER I SERVIZI BASE

5.2.1 Servizio di Sviluppo e MEV

Il servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc, rappresentando un insieme di obiettivi progettuali da realizzare nella durata contrattuale sulle applicazioni e sistemi di cui all'Appendice 4 o su nuovi sviluppi inerenti le funzioni amministrative attualmente supportate, richiede metriche di misurazione che si possano al meglio adattare alle specificità degli obiettivi.

Pertanto, nel presente documento il servizio è dimensionato in un massimale di Punti Funzione Classe di progetto Gestionale ed in un massimale di GP. Le stime si riferiscono alla somma delle dimensioni in punti funzione Gestionali o GP dei singoli Obiettivi previsti sull'intera fornitura. In particolare, per i GP sono previste tutte le figure che potrebbero operare su questi obiettivi.

Nel corso della fornitura potranno essere attivati degli obiettivi di sviluppo in cui si affida al Fornitore una parte del ciclo di vita (ad esempio solo la parte realizzativa e non tutte le fasi del ciclo completo). Per tali obiettivi, che saranno stimati in GP a corpo, sarà utilizzato un ciclo di vita ad-hoc da definire nel piano di qualità obiettivo.

La metodologia Agile adottata da Sogei e dall'Amministrazione prevede il rilascio del software attraverso Sprint/TimeBoxes successivi per cui sarà adottato un ciclo specifico denominato "Ciclo di vita Agile" per il quale sarà applicata una metrica di remunerazione in Punti Funzione o Giorni Persona.

5.2.1.1 Dimensionamento

Il massimale stimato per i servizi base per la durata dell'intera fornitura è:



- relativamente agli obiettivi misurati in Punti Funzione: **28.600 PF** (ADD/CHG) più 2.860 FP DEL.
- relativamente agli obiettivi misurati in Giorni Persona a corpo: **2.000 GP** suddivise per le figure professionali come da tabella riportata nel paragrafo relativo ai Gruppi di lavoro.

Le dimensioni sopra esposte comprendono:

- una quota parte che corrisponde alle possibili evoluzioni delle applicazioni riportate in Appendice 4 “Descrizione applicazioni”, stimati su base esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data;
- una quota parte che costituisce una disponibilità da gestire in sede di revisione della pianificazione iniziale, come regolato da contratto, in caso di altre esigenze emergenti nel tempo.

La suddivisione del massimale di Punti Funzione per classi di progetto viene riportata nelle tabelle che seguono.

Classe Progetto	FP ADD + CHG	FP DEL
Gestionale	28.600	2.860
Totale	28.600	2.860

La metrica scelta fa riferimento all’assegnazione al Fornitore di tutto il ciclo di vita, dall’analisi dei requisiti utente al termine del collaudo o alla messa in esercizio, indipendentemente dal ciclo di vita adottato (ciclo completo, a lotti, ecc.). Eventuali necessità che potranno emergere durante la fornitura di obiettivi che comportano l’assegnazione al Fornitore della sola realizzazione potranno essere attivati utilizzando il ciclo di vita realizzativo presente nell’appendice 3 o tramite cicli di vita ad-hoc.

Per la determinazione della base d'asta, a fini cautelativi, i Punti Funzione ADD e CHG si intendono valorizzati al 100%. In esecuzione, il Fornitore si obbliga all'applicazione delle regole per la determinazione dell'effort (come indicato nell’Appendice “Esternalizzazione progetti di sviluppo e manutenzione evolutiva per il Mef-Economia e la Corte dei conti - Linee guida Sogei per il conteggio function point”), nonché all’indicazione della percentuale di riuso come indicato contrattualmente.

Non si ha una previsione dei Punti Funzione di tipo DEL: verranno calcolati in fase di erogazione e verranno valorizzati al 10% del corrispondente punto funzione di tipo ADD.

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



5.2.1.2 Gruppi di Lavoro

Per la componente del servizio “Servizio di Sviluppo e Manutenzione evolutiva di Software ad hoc” misurato in Punti Funzione Classe Gestionale si riportano i mix medi, ritenuti ottimali dalla committente, (su tutti gli obiettivi da attivarsi nell’ambito della fornitura) da utilizzarsi come riferimento per il calcolo della base d’asta per la presente fornitura.

Fermo restando il corrispettivo del punto funzione determinato, eventuali scostamenti rispetto al mix indicato, sia pur in misura contenuta e coerente con le percentuali di impiego generalmente utilizzate per risorse di servizi analoghi, dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal capo progetto della committente.

Servizio di sviluppo e MEV di software ad hoc:

Classe Progetto Gestionale	% Utilizzo
Figura Professionale	
Responsabile di progetto applicativo	5,0%
Analista Funzionale	15,0%
Analista Programmatore	20,0%
Programmatore	25,0%
Data Analyst	10,0%
Specialista di prodotto/tecnologia	15,0%
Specialista di prodotto/tecnologia Senior	10,0%

La produttività media di riferimento per tale tipologia di punto funzione è 1.65 PF/GP.

Nel caso degli obiettivi attivati in giorni persona, il mix medio stimato per l’intera fornitura tiene conto della varietà degli obiettivi che possono essere attivati nella durata contrattuale e delle piattaforme tecnologiche attualmente presenti.

Pertanto, all’attivazione di ciascun obiettivo il Fornitore concorderà con la Committente il team più adatto sia in termini di tipologia di risorse sia in termini di composizione.

5.2.2 Servizio di Personalizzazione e Parametrizzazione

Il servizio di Personalizzazione e Parametrizzazione è dimensionato in un massimale di GP.



5.2.2.1 Dimensionamento

Il massimale stimato per tale servizio per la durata dell'intera fornitura è pari a **1.000 GP** con le percentuali medie e le figure professionali indicate nella tabella del relativo gruppo di lavoro.

5.2.2.2 Gruppi di Lavoro

Per il servizio di Personalizzazione e Parametrizzazione si riporta il mix medio di riferimento calcolato sulla base dell'esperienza pregressa e degli obiettivi previsti.

Il mix medio stimato per l'intera fornitura tiene conto dell'eterogeneità degli obiettivi che possono essere attivati nella durata contrattuale e dei pacchetti software, compresi open source, attualmente presenti senza escludere nuove soluzioni.

Pertanto, all'attivazione di ciascun obiettivo il Fornitore concorderà con la committente il team più adatto sia in termini di tipologia di risorse sia in termini di composizione.

Servizio di Personalizzazione e Parametrizzazione:

Figura Professionale	% Utilizzo
Responsabile di progetto applicativo	5,0%
Analista Funzionale	15,0%
Analista Programmatore	20,0%
Programmatore	25,0%
Data Analyst	10,0%
Specialista di prodotto/tecnologia	15,0%
Specialista di prodotto/Tecnologia Senior	10,0%

5.3 DIMENSIONAMENTO E GRUPPI DI LAVORO PER I SERVIZI COMPLEMENTARI

5.3.1 Gestione Applicativi

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

5.3.1.1 Dimensionamento

Il massimale del servizio è di **13.640 GP** (compresi interventi extraorario e in reperibilità, stimati rispettivamente in 220 GP e 220 GP per l'intera fornitura) da ripartire secondo la percentuale e le figure professionali indicate nella tabella del relativo gruppo di lavoro.



5.3.1.2 Gruppi di lavoro

Il piano di impiego, mediato su tutti i servizi di tutti i gruppi attivi sulle aree applicative, è riportato nelle tabelle che seguono.

Servizio di Gestione applicativi:

Figura Professionale	% Utilizzo
Responsabile di progetto applicativo	5,0%
Analista Funzionale	48,4%
Analista Programmatore	6,7%
Programmatore	20,0%
Specialista di prodotto/Tecnologia	6,7%
Operatore di Gestione applicativa	13,2%

Le risorse, operando in gruppi misti con Sogei e/o anche direttamente con l'Amministrazione, avranno un impegno pianificato nei singoli piani di lavoro.

Qualora esigenze operative richiedano una differente presenza delle risorse nel tempo anche modificando le percentuali medie stimate, sarà Sogei a comunicare, con il supporto del coordinatore del team, al Referente unico delle attività contrattuali le variazioni da apportare al piano e la data di decorrenza. Il Fornitore aggiornerà il piano di lavoro che deve essere riapprovato da Sogei. Saranno comunque remunerate le giornate erogate secondo le risorse effettivamente impiegate.

Eventuali scostamenti rispetto al pianificato, anche a fronte di sostituzioni per ferie e malattie, dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal capo progetto Sogei.

Specificamente per le attività di trasferimento di know-how, al fine dell'individuazione dei massimali e dei mix di riferimento, si applica il mix di gestione applicativi, fatta salva una diversa formazione del gruppo di lavoro che verrà concordata tra Sogei ed il Fornitore.

Il Fornitore dovrà impiegare nella reperibilità gli Analisti Funzionali del servizio di gestione applicativi. Qualora, in accordo con Sogei, venga approvato un piano di lavoro che presenti risorse in reperibilità con diversa figura professionale, ai fini della remunerazione verrà utilizzata la tariffa corrispondente (proporzionalmente alle ore effettivamente prestate).

Si precisa, infatti, che sono remunerate solo le ore effettivamente prestate on site ed in nessun caso verrà remunerata la sola disponibilità telefonica.



5.3.2 Manutenzione Correttiva

Il servizio di Manutenzione correttiva è dimensionato a canone calcolato sul parco applicativo affidato mensilmente al servizio.

5.3.2.1 Dimensionamento

Ad oggi può essere fornita la stima cautelativa del numero massimo dei punti funzione, non in garanzia, che potranno essere affidati per anno (baseline).

Pertanto, il massimale stimato per tale servizio, per la durata dell'intera fornitura, è di **48 canoni mensili** da determinarsi sulla base della stima della baseline d'esercizio non in garanzia (esclusa dunque la garanzia iniziale del Fornitore uscente e tutto il software che verrà modificato dal Fornitore entrante).

Dunque, con la messa in esercizio degli obiettivi di manutenzione evolutiva e per effetto della cancellazione dei rami in disuso o rifatti, il Fornitore è tenuto ad eliminare dal conteggio del canone di manutenzione correttiva tutte le funzioni modificate, cancellate, sospese.

Le nuove funzionalità realizzate non si aggiungono al software in manutenzione correttiva in quanto sono in garanzia per tutta la durata contrattuale e la rimozione di difettosità residua non corretta nelle fasi dell'obiettivo verrà rimossa a totale carico del Fornitore.

La baseline media mensile mediamente risulta essere pari a 31.250.

5.3.3 Supporto Specialistico

Il servizio di Supporto specialistico è dimensionato in un massimale di GP a corpo.

5.3.3.1 Dimensionamento

In base ai requisiti ed alle caratteristiche esposte nel paragrafo 4.2.3, la stima della numerosità, della tipologia e degli effort globali per la fornitura è stata effettuata quale proiezione dei dati storici sul medesimo contesto ed in base al grado di innovazione ipotizzata. Tale stima è pari a **800 GP** con le figure professionali indicate nella tabella del relativo gruppo di lavoro.

Si tratta di un valore stimato al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata.

5.3.3.2 Gruppi di Lavoro

Ai fini della costruzione della base d'asta il piano di impiego, mediato su tutti gli obiettivi da attivarsi durante la fornitura, è il seguente.

Servizio di Supporto Specialistico:

Figura Professionale	% Utilizzo
Responsabile di progetto applicativo	5%



Figura Professionale	% Utilizzo
Analista Funzionale	18%
Visual WEB Designer	6%
Data Analyst	17,6%
Specialista di prodotto/Tecnologia	6%
Specialista di prodotto/Tecnologia Senior	7,5%
Specialista di Tematica	25%
Specialista di Pacchetto	14,9%

Sulla base dei requisiti compositi e differenziati del servizio e dell'alta specializzazione richiesta alle risorse, la Sogei all'attivazione dell'obiettivo stimerà il gruppo ottimale di risorse per il conseguimento degli specifici obiettivi anche accogliendo la proposta del Fornitore.

Ci potranno essere anche sensibili scostamenti rispetto al mix medio, sopra riportato, in quanto somma di mix su obiettivi di natura eterogenea.

Saranno comunque remunerate le giornate erogate secondo le risorse effettivamente impiegate.

Particolarmente per questo servizio ad alto valore aggiunto si sottolinea la necessità di un forte grado di commitment del team sui deliverable richiesti.

5.3.4 Supporto all'apprendimento

5.3.4.1 Dimensionamento

In base ai requisiti ed alle caratteristiche esposte nel paragrafo 4.2.4, la stima della numerosità, della tipologia e degli effort globali per la fornitura è stata effettuata quale proiezione dei dati storici sul medesimo contesto ed in base al grado di innovazione ipotizzata. Tale stima è pari a **300 GP** con le figure professionali indicate nella tabella del relativo gruppo di lavoro.

Si tratta di un valore stimato al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata.

5.3.4.2 Gruppi di Lavoro

Ai fini della costruzione della base d'asta il piano di impiego, mediato su tutti gli obiettivi da attivarsi durante la fornitura, è il seguente:



Servizio di Supporto Specialistico:

Figura Professionale	% Utilizzo
Formatore	85,3%
Formatore Senior	14,7%

Sulla base dei requisiti compositi e differenziati del servizio e dell'alta specializzazione richiesta alle risorse, la Sogei all'attivazione dell'obiettivo stimerà il gruppo ottimale di risorse per il conseguimento degli specifici obiettivi anche accogliendo la proposta del Fornitore.

Ci potranno essere anche sensibili scostamenti rispetto al mix medio, sopra riportato, in quanto somma di mix su obiettivi di natura eterogenea.

Saranno comunque remunerate le giornate erogate secondo le risorse effettivamente impiegate.

Particolarmente per questo servizio ad alto valore aggiunto si sottolinea la necessità di un forte grado di commitment del team sui deliverable richiesti.

5.3.5 Consulenza organizzativa

5.3.5.1 Dimensionamento

In base ai requisiti ed alle caratteristiche esposte nel paragrafo 4.2.5, la stima della numerosità, della tipologia e degli effort globali per la fornitura è stata effettuata quale proiezione dei dati storici sul medesimo contesto ed in base al grado di innovazione ipotizzata. Tale stima è pari a **880 GP** con le figure professionali indicate nella tabella del relativo gruppo di lavoro.

Si tratta di un valore stimato al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata.

5.3.5.2 Gruppi di Lavoro

Ai fini della costruzione della base d'asta il piano di impiego, mediato su tutti gli obiettivi da attivarsi durante la fornitura, è il seguente:

Servizio di Supporto Specialistico:

Figura Professionale	% Utilizzo
Consulente	24,5%
Consulente Senior	75,5%



Sulla base dei requisiti compositi e differenziati del servizio e dell'alta specializzazione richiesta alle risorse, la Sogei all'attivazione dell'obiettivo stimerà il gruppo ottimale di risorse per il conseguimento degli specifici obiettivi anche accogliendo la proposta del Fornitore.

Ci potranno essere anche sensibili scostamenti rispetto al mix medio, sopra riportato, in quanto somma di mix su obiettivi di natura eterogenea.

Saranno comunque remunerate le giornate erogate secondo le risorse effettivamente impiegate.

6. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA

Il Fornitore dovrà conoscere e disporre di:

- **Strumenti per la verifica della qualità del software** - al fine di assicurare la qualità del software realizzato o modificato il Fornitore dovrà prevedere processi operativi, modalità per la verifica, risorse, strumenti/prodotti (quali Cast o McCabe o SonarQube od equivalente) atti allo scopo; il Fornitore dovrà altresì impegnarsi a mettere a disposizione adeguati strumenti/prodotti, presso la propria sede, ad inizio della fornitura, entro la fase di analisi del primo obiettivo di sviluppo e/o manutenzione evolutiva di software realizzato o modificato. Il report risultato della verifica di qualità dovrà essere presentato secondo quanto riportato nell'appendice dei Cicli di vita. Potrà comunque essere richiesto dall'Amministrazione/Sogei in ogni momento. Se richiesto dall'Amministrazione/Sogei, tali strumenti dovranno essere accedibili da remoto (via web o tramite strumenti di desktop sharing, tramite video-conferenze, ecc.) comunque senza installare alcun client o componente sulle macchine dell'Amministrazione/Sogei.
- Strumenti per la gestione della configurazione del sw.

Durante l'erogazione della fornitura dovranno essere utilizzate delle applicazioni (messe a disposizione dalla Sogei/Amministrazione per le quali il Fornitore non dovrà fornire alcuna licenza) tra cui:

- Strumento per gestire l'inventario Funzionale applicativo che gestisce il censimento volumetrico in Punti Funzione delle applicazioni dell'Amministrazione (INFAP);
- Strumento per gestire tutte le attività di sviluppo e manutenzione correttiva che modifichino la baseline (BIG);
- Strumento di incident e problem management ovvero di supporto ai processi (attualmente Service Now, per maggiori dettagli si veda l'Appendice 5);
- Visual Studio Team Foundation Server (TFS)/Git;
- Portale DePF, per la consegna dei documenti e prodotti di Fase

Relativamente agli strumenti per la gestione della configurazione del software, si precisa che il software deve essere consegnato tramite l'utilizzo del Visual Studio Team Foundation Server (TFS) che utilizza Git per la gestione della configurazione. Fermo restando l'obbligo del Fornitore di mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software, per gli strumenti non supportati,



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

In caso di indisponibilità delle applicazioni, verranno concordate con Sogei le modalità di consegna ed in questo caso, specificatamente per gli interventi di manutenzione correttiva, la data di consegna sarà la data di chiusura dell'intervento da parte del Fornitore sullo strumento Service Now ovvero su big qualora sia stata modificata la baseline. Per la tracciatura di attività di supporto all'utenza finale è prevista la registrazione sullo strumento di trouble ticketing Service Now. Quanto sopra previsto non esclude in alcun modo l'obbligo del Fornitore di accompagnare la consegna di oggetti software con il documento di lista oggetti software (LOS) completa di tutte le informazioni necessarie a Sogei per la gestione della configurazione.

Relativamente agli strumenti per gestire l'inventario Funzionale applicativo, l'Amministrazione dispone di un proprio prodotto proprietario (INFAP) descritto in appendice 5 "Strumenti di supporto alla gestione della fornitura", che il Fornitore dovrà utilizzare. Il Fornitore dovrà aggiornare – a seguito di ogni intervento realizzativo, che ha impatto sulla baseline, l'inventario applicativo in Punti Funzione, effettuato secondo le modalità di conteggio IFPUG 4.3 e successivi ovvero secondo la metodologia Simple Function Point (SiFP) e comunque nel rispetto degli standard Sogei integrativi - Appendice 6 "Esternalizzazione progetti di sviluppo e manutenzione evolutiva per il Mef-Economia e la Corte dei conti - linee guida per il conteggio function point", consegnando la documentazione di dettaglio prevista.

Nel caso in cui specifiche applicazioni non siano misurate in Punti Funzione od in cui il Fornitore richieda un riconteggio, l'attività deve essere completata entro 3 mesi dall'inizio della fornitura; tale termine potrà essere anticipato in funzione dell'attivazione di obiettivi di sviluppo o MEV.

Il conteggio delle dimensioni del software viene salvato all'interno dello strumento applicativo INFAP in uso presso l'Amministrazione o presso Sogei.

Per quanto concerne il software di test ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc.) il Fornitore è tenuto alla loro consegna secondo quanto previsto nei paragrafi "Test Factory" e "Attività di test, test proceduralizzati e test automatizzati" nonché a rilasciare gli oggetti negli ambienti per il collaudo messi a disposizione da Sogei/Amministrazione, secondo le modalità da definire con il capo progetto Sogei che verranno descritte nel documento "piano di test".

L'Amministrazione si riserva di modificare, nel corso della fornitura, gli strumenti a supporto dell'operatività attualmente in uso. Eventuali variazioni nel corso della fornitura sul/sui prodotti utilizzati saranno prontamente comunicati.

ULTERIORI STRUMENTI:

Reporting sull'andamento degli indicatori della fornitura

Il Fornitore aggiudicatario è tenuto a rendere disponibile a Sogei la reportistica in formato Excel, o in altra modalità ma comunque scaricabile in XLS, per l'analisi degli andamenti degli indicatori,



orizzontalmente per servizio e verticalmente per applicazione, area, nonché a sintetizzare l'andamento temporale e per intera fornitura.

Tale reportistica dovrà essere prodotta entro massimo 3 giorni dal termine di ogni mese e dovrà riportare i dati del mese precedente, allo scopo di facilitare la verifica dell'effettivo andamento dei lavori, di anticipare la gestione degli scostamenti, di ottimizzare le attività di monitoraggio.

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

Inoltre, con una tempistica da concordare ad inizio attività con i capo progetto Sogei, dovranno essere rese disponibili tutte le informazioni inerenti il Personale impegnato in ciascun obiettivo/servizio/fornitura presso le sedi Sogei/Amministrazione, fornendo anche aggregazioni per figura professionale e grado di utilizzo.

Gestione del rischio

In considerazione della variabilità del contesto in cui si svilupperà la fornitura, a causa di instabilità dei requisiti, di cambiamento degli interlocutori, di variazioni dei processi organizzativi e amministrativi e delle innovazioni tecnologiche, il Fornitore dovrà utilizzare metodi e strumenti atti a contenere il rischio. L'Impresa dovrà esplicitare, in relazione alla gestione del rischio, nel Piano della qualità le modalità, gli strumenti ed i deliverable eventualmente offerti. Eventuali strumenti ad hoc dovranno essere utilizzabili entro 3 mesi dalla data di stipula ed inseriti nel Piano di Qualità generale.

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

Qualità della documentazione

In sede di offerta tecnica il Fornitore dovrà proporre una soluzione per la valutazione della qualità della documentazione prodotta, evidenziando aspetti di correttezza e completezza, con particolare riferimento a standard seguiti, rispetto dei processi, copertura requisiti funzionali e non, efficacia, consistenza, chiarezza, pertinenza.

7. MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

Sogei si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da Sogei stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio:



registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.). Sogei si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di Sogei nello svolgimento di tali attività.

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

Al Fornitore è richiesta l'osservanza dei processi e l'utilizzo degli strumenti da Sogei predisposti per l'interfacciamento con le strutture tecniche.

Nei paragrafi successivi viene riportata una descrizione delle differenti modalità di erogazione dei servizi.

7.1 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE

Le modalità di pianificazione e di consuntivazione riportate nei paragrafi seguenti possono riferirsi a tutte le attività previste nella Fornitura.

7.1.1 Pianificazione

Per ogni servizio e per le attività di inizio e fine fornitura dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato un Piano di Lavoro contenente attività, tempi e impegno, con la seguente articolazione:

- Il piano di subentro a inizio fornitura;
- Il piano di trasferimento del know-how (quando richiesto);
- per i servizi a carattere continuativo, un piano per gruppo di gestione ed un piano per il servizio di manutenzione correttiva;
- per i servizi a carattere progettuale, un piano per ogni Obiettivo.

Per Piano di Lavoro Generale si intende il piano aggregato di tutti i servizi/attività.

Il Fornitore dovrà indicare, nei Piani di Lavoro di ciascun gruppo di gestione applicativi le attività previste; in particolare Prodotti Servizi, Piccoli Interventi, esecuzione preventiva di procedure legate al calendario amministrativo o di procedure particolarmente critiche, affiancamento agli utenti ed in generale qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse, specificando anche le risorse di coordinamento e le risorse impegnate nella reperibilità ed i relativi riferimenti telefonici.

Per ogni obiettivo il Fornitore dovrà produrre un Piano di Lavoro specifico; ogni 2 settimane (nel caso in cui la durata sia superiore) il Fornitore dovrà prevedere all'interno del piano una milestone di Stato Avanzamento Lavori (SAL) e milestone intermedie, con cadenza massima di 14 giorni solari, con indicazione dei prodotti attesi, anche semilavorati.

Qualsiasi pianificazione sarà approvata formalmente attraverso verbali o lettere di approvazione.

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



aggiornando e riconsegnando alla Sogei il relativo Piano di Lavoro. Se accettata, la ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

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

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

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

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

7.1.2 Trasferimento di Know-How

Il Fornitore è tenuto, su richiesta della Committente e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione/Committente, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura alla Committente, Amministrazione o terzi indicati dalla Committente.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il "Piano di trasferimento di know-how" approvato dalla Committente, all'impiego delle modalità e tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa, all'impiego delle risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

Nel caso in cui la Committente decidesse di usufruire dell'attività di trasferimento di know-how aprirà uno o più obiettivi di supporto specialistico; tali obiettivi saranno corredati da altrettanti piani di qualità di obiettivo oppure faranno riferimento ad un unico piano di qualità ad hoc. Il periodo di trasferimento del know-how a fine fornitura, qualora richiesto dal Committente, sarà di due mesi solari a partire dal momento della comunicazione di attivazione degli obiettivi ad esso correlati da parte della Committente.

Nel piano di lavoro di trasferimento di know-how verranno indicate le risorse professionali impegnate nelle singole attività. Tali risorse potranno appartenere a diversi servizi, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del trasferimento di know-how. Eventuali inadempimenti, non conformità nello svolgimento delle attività, comporteranno l'emissione di singoli rilievi sulla fornitura. Eventuali ritardi per ciascuna fase pianificata comporteranno l'emissione di penali secondo quanto previsto contrattualmente.

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



Eventuale documentazione incompleta del sistema e/o mancata operatività di strumenti a supporto, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how: ciascun inadempimento comporterà l'emissione di un rilievo relativo alla qualità di Governo della Fornitura (RLFN – Rilievi sulla fornitura). Pertanto, l'aggiornamento della documentazione di obiettivo, di applicazione e di area previsti dai cicli e dal piano di qualità sia generale sia di obiettivo, essendo prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura, dovrà essere effettuato dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per la Committente. I documenti aggiornati dovranno essere consegnati prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

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

7.1.3 Stato Avanzamento Lavori

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato d'avanzamento dei lavori relativamente ai Piani di Lavoro approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, eventuali criticità/ritardi, azioni di recupero e razionali dello scostamento, team impiegato, dettagliato per figure professionali e percentuale d'impegno delle figure.

7.1.4 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta periodicamente per tutti i servizi a carattere continuativo oppure ad evento e su richiesta dell'Amministrazione/Sogei per le attività a carattere progettuale. In questo ultimo caso andranno aggiornati i relativi piani di lavoro con le date e gli impegni effettivi (giorni persona, punti funzione, o altra metrica dimensionale, ecc.).

Il rendiconto risorse deve essere presentato sempre per i servizi a carattere continuativo e ove richiesto per i servizi progettuali.

7.2 MODALITÀ PROGETTUALE

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale, i servizi realizzativi, le attività del servizio di supporto specialistico, le attività di consulenza organizzativa e le attività di supporto all'apprendimento, saranno scomposti in Obiettivi e/o Interventi a cui sarà attribuita una dimensione ed un tempo di esecuzione. Per ciascun obiettivo sarà indicato il ciclo di vita con cui effettuare le attività.

I cicli di vita di un obiettivo sono caratterizzati da una o più fasi, a seconda delle dimensioni, delle caratteristiche, della criticità e della tipologia di progetto/obiettivo.

Nell'Appendice 2 "Cicli e Prodotti" sono riportati i principali cicli utilizzati.

In ogni caso, dovrà essere redatto un piano di lavoro e previsti alcuni eventi o milestone imprescindibili, quali:

- Richiesta stima: finalizzata ad una valutazione dei tempi e dei costi dell'obiettivo e/o intervento all'interno dei vincoli indicati dall'Amministrazione stessa;



- Comunicazione della Stima: dei tempi e dei costi dell'obiettivo e/o intervento, effettuata dal Fornitore;
- Autorizzazione: tramite una comunicazione formale o una riunione di start-up, con cui l'Amministrazione autorizza l'avvio delle attività relative all'obiettivo e/o intervento stimato.
- Consegna: è la milestone con cui il Fornitore rilascia i prodotti realizzati e, contestualmente, l'Amministrazione ne verifica la quantità e la tipologia senza alcuna valutazione di contenuto;
- Collaudo e Verifica di conformità: realizzata dall'Amministrazione/Sogei, corrisponde alla valutazione con verifica di merito dei prodotti consegnati - realizzata con esito positivo determina, per prodotti intermedi, l'Approvazione, per prodotti finali l'Accettazione dell'obiettivo e/o output dell'intervento - in caso di sviluppo software tale verifica corrisponde al collaudo del software prima del suo rilascio in esercizio.

A seconda dei cicli di vita e della tipologia degli obiettivi, alcune milestone potrebbero non essere presenti.

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

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

Attore	Milestone	Fasi	Ciclo di vita Completo	Ciclo di vita Ridotto	Ciclo Fase unica	Altre tipologie di cicli	Ciclo Urgente	Ciclo Agile
SOGEI	Richiesta stima		Si	Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Stima	Definizione	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Amm.ne	Autorizzazione		Si	Si	Si	Si	Si	Si
SOGEI	Attivazione		Si	Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore	Consegna	Analisi	Si	Si	Si	Si	Non formale	Si
SOGEI/ Amministra_zione	Approvazione		Si	Si	Si	Si	Non formale	Si
Fornitore	Consegna	Disegno	Si	Si	No	Da definire	Non formale	Si
SOGEI/	Approvazione		Si	Si	No	Da	Non	Si



Amministra_zione						definire	formale	
Fornitore	Consegna	Realizzazione	Si	Si	Si	Si	Si	Si
SOGEI/ Amministra_zione	Accettazione	Collaudo	Si	Si	Si	Si	Si	Si
SOGEI/ Amministra_zione	Approvazione	Messa in esercizio	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Nota: per lo specifico ciclo di vita Agile, le milestone di approvazione potranno essere più di una per ogni fase, a seconda dei cicli necessari e a seconda di quanto presentato nel piano di progetto.

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

		Dimensione in PF			
		< 70	< 200	Da 200 a 300	>300
Durata	< 1 mese	Fase unica	Fase unica	Non applicabile	Non applicabile
	1-3 mesi	Fase unica	Ridotto	Ridotto	Completo/ridotto/urgente/ Agile
	3-4 mesi	Non applicabile	Ridotto	Completo/ridotto	Completo/ridotto/Agile
	> 4 mesi	Non applicabile	Non applicabile	Completo/ridotto	Completo/Agile

Non applicabile significa che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata. Normalmente il ciclo ridotto non è applicato ad Obiettivi con classe di rischio A (si veda descrizione nella sezione successiva). Nei restanti casi invece non sempre tali criteri sono di aiuto, in quanto la scelta più appropriata può dipendere dalle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Il miglior ciclo di sviluppo pertanto verrà concordato nella fase di Definizione (Stima).

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

Classi di rischio

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



- Classe A: l'applicazione o l'Obiettivo sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o penali connesse alla importanza economica di dati elaborati ed al loro potenziale impatto sull'esterno. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni gravi e diffusi verso terzi oppure causare una consistente perdita di immagine dell'Amministrazione e di fiducia verso i servizi da essa offerti ad altre Amministrazioni e verso l'esterno;
- Classe B: l'applicazione o l'Obiettivo implicano limitate responsabilità civili e/o penali in caso di malfunzionamenti, pur trattando dati rilevanti economicamente e/o informazioni riservate. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni e/o una certa perdita di immagine;
- Classe C: l'applicazione o l'Obiettivo implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

Il capo progetto avrà il compito, principalmente, di:

- interfacciare il responsabile Amministrazione/Sogei nella fase di recepimento dei requisiti utente ed in tutte le fasi della progettazione e realizzazione per la revisione dei requisiti, il recepimento delle osservazioni e l'aggiornamento dei documenti di progetto tramite il Portale DePF SOGEI (si faccia riferimento all'Appendice 5 "Strumenti supporto");
- collaborare con il responsabile Sogei nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- collaborare con le strutture tecniche Sogei nella ricerca delle migliori soluzioni tecnico/architetturali per i prodotti in via di realizzazione e/o progettazione;
- garantire la piena compatibilità ed integrazione dei prodotti in fase di sviluppo con le architetture tecniche disponibili per l'area, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità al responsabile Sogei incaricato;
- assicurare la correttezza, accuratezza ed affidabilità del calcolo dei Punti Funzioni di concerto con il referente Punti Funzione preposto, che deve sottoscrivere i corrispondenti report.

Si ribadisce che il capo progetto dovrà riferire a Sogei (in funzione delle specifiche competenze) su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test.

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



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

7.3 GESTIONE DEGLI OBIETTIVI

7.3.1 Stima e Attivazione Obiettivi

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

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

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- eventuali date/scadenze critiche e/o vincolanti per il Fornitore;
- eventuale tetto/massimale di spesa;
- riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.);
- cicli di vita del software da utilizzare in base all'appendice cicli e prodotti.

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

Al termine della fase di Definizione (o equivalente) ed esaminati i prodotti consegnati, la Committente potrà autorizzare il Fornitore alla prosecuzione dell'obiettivo previa approvazione dei prodotti consegnati, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguiranno; in caso contrario sarà riconosciuto al Fornitore l'impegno comunicato all'atto della richiesta di stima.

7.3.2 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato, ove previsto e possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione; a richiesta della committente, il dimensionamento degli Obiettivi e/o Interventi sarà effettuato in Giorni Persona a corpo.

7.3.3 Obiettivi Misurati in Punti Funzione

Di seguito si riportano i momenti in cui deve essere effettuata una misura, stimata o effettiva, dell'effort realizzativo degli obiettivi misurati in Punti Funzione.

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

- Stima iniziale - nella fase di Definizione (o equivalente);
- Conteggio di revisione – al termine della fase di Analisi (o equivalente);
- Stima di Progettazione - al termine della fase di Disegno (o equivalente);
- Conteggio Consuntivo - al termine della fase di Realizzazione (o equivalente).



Nella seguente tabella si riportano gli scostamenti massimi in eccesso consentiti tra le diverse fasi.

Misura	Fase	Scostamento massimo rispetto alla fase precedente
Stima Iniziale	Definizione (o equivalente)	N/A
Conteggio di Revisione	Analisi (o equivalente)	15%
Conteggio Consuntivo	Realizzazione (o equivalente)	5%

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

Il dimensionamento dell'obiettivo, nel Conteggio di Revisione, a requisiti invariati, può subire delle variazioni al termine della fase di analisi (o equivalente). Tali variazioni, opportunamente giustificate dal Fornitore e approvate dalla Committente, ai fini della fatturazione, devono essere contenute nello scostamento massimo consentito di cui alla tabella precedente.

In ogni caso, lo scostamento del conteggio rispetto alla stima iniziale deve essere tenuto sotto controllo dal Fornitore e comunicato alla Committente con la massima tempestività e comunque in tempo utile per intervenire sugli scostamenti.

Si precisa che al termine della fase di Realizzazione (o equivalente), dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline e di effort (come indicato nell'Appendice 6, "Esternalizzazione progetti di sviluppo e manutenzione evolutiva per il Mef-Economia e la Corte dei conti - linee guida per il conteggio function point"). Il dimensionamento dell'obiettivo, nel Conteggio Consuntivo, a requisiti invariati, può subire delle variazioni al termine della fase di Realizzazione (o equivalente). Tali variazioni, opportunamente giustificate dal Fornitore e approvate dalla Committente, ai fini della fatturazione, devono essere contenute nello scostamento massimo consentito di cui alla tabella precedente.

Per i cicli di vita per cui non è previsto il Conteggio di Revisione, lo scostamento massimo del Conteggio Consuntivo potrà essere del 15% rispetto alla Stima iniziale.

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

Resta inteso che nel caso in cui i conteggi successivi risultino inferiori alla misurazione precedente, tale dimensione, aggiornata, sostituisce ai fini della fatturazione la misurazione precedente. Dunque, in nessun caso potranno essere addebitati alla Committente o all'Amministrazione oneri per Punti Funzione non realizzati anche se le stime precedenti erano state accettate dalla Committente.

Il dimensionamento in Punti Funzione degli Obiettivi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio "IFPUG 4.3" e nel rispetto degli standard integrativi specificati nell'Appendice 6 "Esternalizzazione progetti di sviluppo e manutenzione evolutiva per il Mef-Economia e la Corte dei



conti -linee guida per il conteggio function point”. Ove richiesto, soprattutto per piccoli obiettivi o sviluppi realizzati secondo la metodologia Agile, potrebbe essere richiesto un conteggio semplificato dei function point rilasciati secondo la metodologia Simple Function Point (SiFP)

La Stima di Progettazione deve essere sempre prodotta anche se non viene utilizzata ai fini della fatturazione del Fornitore.

In tutti i casi in cui gli obiettivi rilascino prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo misurata in Punti Funzione (PF) chiamata anche baseline del sistema, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

A tal proposito è richiesto al Fornitore di garantire la costante alimentazione dello strumento predisposto per il censimento dell’inventario funzionale INFAP.

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

7.3.4 Obiettivi Misurati in Giorni Persona

Il dimensionamento degli Obiettivi e/o Interventi misurati in Giorni Persona dovrà avvenire nella fase iniziale di Definizione (per il ciclo completo o fase equivalente per gli altri cicli) o comunque prima di avviare le attività.

Il dimensionamento viene realizzato, previo calcolo a priori del corrispettivo, sulla base della stima delle figure professionali da impiegare, e affidando le attività in modalità “a corpo”.

Tale valore della stima costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione, indipendentemente dall’effettivo consumo di risorse a cui il Fornitore potrà andare incontro in corso d’opera. Solo in casi eccezionali, a fronte di eventi imprevisi di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte di Sogei.

Qualora eventi non noti in fase di definizione o variazione dei requisiti o della produttività specifica conducano ad una riduzione degli effort stimati ovvero a finire, si procederà alla ripianificazione dell’obiettivo e alla revisione del dimensionamento delle risorse approvate per l’obiettivo stesso.

7.3.5 Cancellazione Obiettivi

Nel caso di abbandono dell’obiettivo per cause imputabili al Fornitore, questi è tenuto a restituire gli eventuali acconti corrisposti prima della verifica di conformità, come meglio specificato nel contratto.

Nel caso di cancellazione degli Obiettivi in corso di esecuzione, per cause non imputabili al Fornitore:

- non dovranno essere restituiti eventuali giorni persona già erogati a fronte di attività completate ed accettate dall’Amministrazione (verifica di conformità positiva);
- per gli obiettivi attivati che si dovessero chiudere prima del rilascio di punti funzione saranno comunque remunerati i prodotti consegnati stimandone l’effort di realizzazione in giorni persona in contraddittorio con la Committente e l’Amministrazione.



- per obiettivi in Punti funzione, al termine delle fasi di lavoro diverse da quella di definizione (o equivalente), sarà riconosciuto al Fornitore lo stato di avanzamento raggiunto all'ultima fase positivamente conclusa, secondo la formula sotto riportata. La percentuale di avanzamento dovrà essere presente nel piano di lavoro dell'obiettivo sia in fase di preventivo, sulla base del ciclo di vita adottato ed a consuntivo, sia per singola fase sia cumulativo. Pertanto, la formula sarà:

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

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa alla ultima fase completata dal Fornitore ed accettata dall'Amministrazione/Sogei.

A titolo di esempio, in caso di ciclo completo gestionale, può essere usato come riferimento la seguente tabella:

Fase	Impegno	Avanzamento
Analisi	30%	30%
Disegno	15%	45%
Realizzazione	40%	85%
Supporto al Collaudo	5%	90%
Documentazione	5%	95%
Avvio in esercizio	5%	100%

7.3.6 Modifica dei requisiti funzionali in corso d'opera

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

Premesso che nel corso della fase di definizione e di analisi il cambiamento dei requisiti è considerato fisiologico, si possono distinguere tre casi:

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità saranno contate in FP le funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica dei requisiti, il Fornitore procederà ad una quantificazione dell'effort necessario per la realizzazione delle modifiche richieste - nel caso in cui tale effort sia approvato dall'Amministrazione, ai fini della fatturazione, il corrispettivo per il progetto sarà ricalcolato considerando anche il dimensionamento delle variazioni richieste;
- nel caso di requisiti nuovi, ma cancellati in corso di progetto, saranno riconosciuti i FP ottenuti utilizzando la seguente formula:

$PF \text{ riconosciuti} = PF \text{ del requisito cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$ - dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa alla ultima fase completata al momento della cancellazione secondo la tabella riportata nel paragrafo precedente.



7.4 MODALITÀ CONTINUATIVA

I servizi da erogare in modalità continuativa non sono scomponibili in fasi e richiedono attività continuative.

I servizi da erogare in modalità continuativa sono:

- Gestione applicativi
- Manutenzione Correttiva

L'attivazione è prevista a partire dalla data di avvio delle attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, salva ed impregiudicata la facoltà della Committente di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio.

Di seguito si riportano alcune caratteristiche dei servizi erogati in modalità continuativa.

7.4.1 Gestione applicativi

Nell'ambito del servizio le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno che di date di completamento e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate con congruo preavviso e concordate con la Committente.

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

7.4.2 Manutenzione Correttiva

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

Tutte le segnalazioni saranno prese in carico dalla gestione applicativi ed il responsabile della Committente assegnerà la categoria/tipologia dei malfunzionamenti (come descritto nell'Appendice 3 "Indicatori di qualità") e classificherà tali segnalazioni assegnandole ai servizi competenti. In tale classificazione saranno individuate ed indirizzate anche le richieste di intervento di manutenzione correttiva.

La discriminazione tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinata dalla Committente sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione (ad esempio contenuti della base dati) dai controlli effettuati durante l'attività amministrativa. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica, in nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante.

Dal momento in cui la richiesta è registrata su Service Now decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nell'Appendice 3 "Indicatori di qualità".

Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sul sistema Service Now fino alla soluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.



Il Fornitore dovrà consegnare il software alla Committente solo dopo l'esito positivo di tutti i test; tale momento rappresenta la "fine attività", ovvero il momento in cui può essere chiuso l'intervento su Service Now. La Committente si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, documentazione e base dati.

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

7.5 MODALITÀ DI CONSEGNA

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione del contratto potrà essere inviata per posta certificata o formalizzata in una comunicazione sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile indirizzata all'attenzione del referente Sogei.

7.5.1 Oggetti Software

Il software relativo ad architetture in ambiente distribuito deve essere consegnato tramite l'utilizzo del Visual Studio Team Foundation Server (TFS).

Nel corso della durata contrattuale l'Amministrazione potrebbe migrare ad altro strumento informando tempestivamente Sogei ed il Fornitore.

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

In caso di indisponibilità delle applicazioni, verranno concordate con Sogei, e riportate nel Piano di Qualità, le modalità di consegna ed in questo caso, specificatamente per gli interventi di manutenzione correttiva, la data di consegna sarà la data di chiusura dell'intervento da parte del Fornitore sullo strumento Service Now (vedi Appendice 5 "Strumenti di supporto alla gestione della fornitura").

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

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

Per le modalità di utilizzo degli strumenti aziendali Sogei si rimanda Appendice 5 "Strumenti di supporto alla gestione della fornitura".



7.5.2 Documentazione

Salvo diversa indicazione di Sogei, il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale DePF SOGEI.

La documentazione, che può essere anticipata per PEO, dovrà essere in formato nativo (.docx, xlsx, pptx, mpx, ecc.) e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna firmata digitalmente ed inviata via PEC. Il processo di consegna previsto è descritto nell'Appendice 5 "Strumenti di supporto alla gestione della fornitura". Sogei si riserva di adottare per tutti i prodotti documentali il formato standard ODF, anche in via sperimentale.

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

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

7.5.3 Assenza di virus

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

7.6 VINCOLI TEMPORALI

7.6.1 Vincoli temporali sui prodotti della fornitura

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

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

Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note Riferimento ai criteri migliorativi
Piano della qualità generale	Stipula contratto	5 giorni	



Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note Riferimento ai criteri migliorativi
	Formalizzazione al Fornitore di un rilievo	5 giorni	
	Modifica contesto - Richiesta Committente	5 giorni	
Piano della qualità di obiettivo	Inizio fase di definizione (o equivalente)	5 giorni	
	Formalizzazione al Fornitore di un rilievo	10 giorni	
	Modifica contesto - Richiesta Committente	5 giorni	
Piano di lavoro Generale (comprensivo del piano di subentro)	Stipula contratto	5 giorni	
	Fine di ogni mese	5 giorni	
	Inserimento di nuove risorse	5 giorni	
Dichiarazione risorse certificate	Alla stipula Fine di ogni	3 giorni	Solo referenti ed eventuali figure offerte, o i Capo Progetto di progetti di sviluppo strategici



Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note Riferimento ai criteri migliorativi
	Trimestre		
Piano trasferimento Know How	Attivazione Committente	5 giorni	
Operatività Test Factory del Fornitore e relativi prodotti di test management e di test automation	Avvio delle attività	30 giorni	Si intende la Test Factory operativa secondo le modalità descritte nel Capitolato tecnico. L'attività deve essere pianificata e rendicontata nel Piano di subentro.
Installazione test proceduralizzati /automatizzati	Avvio delle attività	60 giorni	Si intende la predisposizione dell'ambiente e l'acquisizione sulla Test Factory del Fornitore di tutti i test proceduralizzati di proprietà della Sogei/Amministrazione all'avvio del contratto. L'attività deve essere inserita nel Piano di subentro.
Alimentazione del repository di configuration e consegna script di compilazione	Avvio delle attività	60 giorni	
Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo	Fine di ogni fase	5 giorni	
Rapporto Indicatori di qualità della	Fine di ogni trimestre	5 giorni	

Classificazione del documento: Consip Public

Allegato 5 - Capitolato tecnico

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto specialistico per il sistema informativo delle sezioni giurisdizionali e delle procure della Corte dei Conti – id2089



Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici			
Prodotto/ Attività	Evento	Giorni	Note Riferimento ai criteri migliorativi
fornitura			
Questionario di Soddisfazione dell'utente (Customer Satisfaction)	Avvio delle attività	30 giorni	
Report aggiornamento baseline	Fine di ogni trimestre	5 giorni	Il report deve essere presentato anche qualora la baseline, nel periodo di riferimento, non avesse subito alcuna modifica.
Report iniziale di conteggio baseline	Stipula	3 mesi	Solo se richiesto
Verbale degli incontri	Riunione	2 giorni	Si intendono i verbali degli incontri fatti con l'Amministrazione/Committente nell'ambito dei servizi della fornitura.
Documento per annullamento rilievo	Ricezione della nota di emissione	3 giorni	Il documento dovrà contenere elementi oggettivi e chiare argomentazioni.

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di sviluppo adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono, ad eccezione, dei prodotti indicati nella seguente tabella, che dovranno essere consegnati secondo la seguente specifica. Il termine (prima) sta ad indicare che il prodotto deve essere consegnato prima dell'evento, secondo la tempistica indicata nella tabella.



Prodotti di fase			
Prodotto	Evento	Giorni	Note
Piano di lavoro di Obiettivo	Definizione Obiettivo	Entro la fase di Definizione (o equivalente)	
	Richiesta della Committente	5 giorni	Il piano di lavoro di obiettivo oltre che su richiesta della Committente dovrà essere consegnato secondo quanto previsto nei diversi cicli di vita.
Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo	Termine del Collaudo o ultima fase dell'obiettivo (fase Realizzazione o equivalente)	10 giorni	Termine del Collaudo o ultima fase dell'obiettivo (fase Realizzazione o equivalente)
	Termine fase di Analisi (o equivalente)	5 giorni	Termine fase di Analisi (o equivalente) o secondo quanto previsto nei diversi cicli di vita.
	Richiesta della Committente	5 giorni	Il rapporto oltre che su richiesta della Committente dovrà essere consegnato secondo quanto previsto nei diversi cicli di vita.
Manuale di gestione	Fine fase di realizzazione (o equivalente)	20 giorni (prima)	
Rapporto indicatori di qualità di obiettivo (della fase di avvio in esercizio)	Fine fase di avvio in esercizio	5 giorni	

In caso di mancata approvazione o rilievi di qualunque deliverable/documento della fornitura, il Fornitore è tenuto a riconsegnarlo entro il tempo specificato dalla seguente tabella, a partire dalla data di comunicazione da parte della Committente.



Riconsegna prodotti		
Prodotto	Giorni	Note
Piano della qualità generale	5 giorni	
Piano di subentro	5 giorni	Il piano dovrà essere approvabile entro e non oltre la data di avvio delle attività.
Piano di lavoro (Generale, dei singoli servizi/obiettivi)	3 giorni	Il piano dovrà essere approvabile entro e non oltre 2 ricicli (massimo 6 giorni).
Tutti gli altri documenti	5 giorni	

7.6.1.1 Utilizzo Portale DePF SOGEI (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase)

Il Fornitore è tenuto a consegnare i prodotti di fase e tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale DePF della SOGEI.

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

Le modalità di utilizzo del Portale DePF della SOGEI sono descritte in Appendice 5 "Strumenti di supporto alla gestione della fornitura".

7.6.1.2 Modalità di Aggiornamento

La documentazione prodotta secondo quanto previsto nell'Appendice 2 "Cicli e Prodotti" dovrà essere riconsegnata aggiornata a livello di intero documento o intera area, e non per le sole parti variare in conseguenza del singolo Obiettivo; dovrà inoltre essere possibile individuare le modifiche effettuate.

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

7.6.2 Risorse impiegate

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondano ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato e ai profili indicati nell'Appendice 1 "Profili Professionali".

A tal fine il Fornitore, nel piano di lavoro generale, dovrà indicare le risorse professionali proposte per l'erogazione dei servizi della fornitura in funzione delle indicazioni di Sogei.



Al piano di lavoro il Fornitore allegnerà i CV – in formato Europass - delle risorse proposte, per l'approvazione generale del piano e la valutazione specifica del Personale da impiegare nelle attività previste.

Devono essere presentati almeno due CV per ogni figura professionale richiesta, da impiegare nei servizi di Gestione Applicativi, per le figure di Capo progetto impiegate in tutti i servizi previsti, ed eventualmente per altre figure indicate da Sogei o proposte dal Fornitore.

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

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

Il fabbisogno delle risorse sarà suscettibile di variazione in relazione al dimensionamento variabile dei servizi nell'arco della fornitura. Un potenziamento del servizio potrà rendere necessario l'inserimento di ulteriori figure professionali che dovranno essere integrate nei team secondo le seguenti tempistiche. Dopo la consegna dei CV, che dovranno essere presentati entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla richiesta di Sogei o diverso termine concordato con la stessa Sogei, la risorsa dovrà essere disponibile per un colloquio di approfondimento entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta di colloquio di Sogei ed in caso di esito positivo del colloquio, la risorsa dovrà integrare il team entro 5 giorni lavorativi o diverso termine concordato con Sogei. Nel medesimo termine dovrà essere riconsegnato il piano di lavoro generale ed il piano specifico del servizio.

I succitati termini, unitamente a quanto previsto dall'art 115 dello schema di contratto, devono essere considerati come scadenze contrattuali e dunque presidiati dagli indicatori di cui all'appendice 3 (RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale).

Di seguito, in forma tabellare, vengono sintetizzati i vincoli temporali previsti per la consegna dei CV ed i tempi di attivazione delle risorse impiegate:

Vincoli temporali			
Attività	Evento	Giorni	Note
Consegna del CV a Sogei	Richiesta della risorsa	5 giorni lavorativi	Potenziamento del servizio
Colloquio	Richiesta di colloquio	3 giorni lavorativi	Potenziamento del servizio



Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione dell'esito positivo del colloquio	5 giorni lavorativi	Potenziamento del servizio
Consegna CV	Uscita di una risorsa dal gruppo di lavoro	15 giorni solari (prima)	Sostituzione risorsa
Consegna CV a valle di una valutazione di non idoneità sul primo CV presentato	Valutazione di non idoneità sul primo CV presentato	5 giorni lavorativi	Sostituzione risorsa/potenziamento del servizio
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni lavorativi	Sostituzione risorsa

8. GOVERNO DELLE FORNITURE

8.1 Modalità di approvazione dei prodotti

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.

Il Fornitore dovrà aggiornare i documenti assoggettati a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica comporta l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

8.2 Accettazione/approvazione prodotti della fornitura

Come dettagliatamente indicato nell'appendice "Cicli e prodotti" tutti i prodotti della fornitura saranno sottoposti ad Accettazione/Approvazione/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 dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività,



entro comunque i tempi definiti dalla Committente o dal Capitolato Tecnico e relative appendici. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Per i servizi gestiti in modalità progettuale nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio della Committente, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dalla Committente per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, la Committente procederà alla sospensione della fase e lo slittamento del termine della fase stessa che sarà a totale carico del Fornitore, comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Committente.

In caso di due sospensioni sul medesimo prodotto in accettazione/validazione/approvazione, la Committente si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore. In tal senso verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il verbale/lettera di mancata accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità in cui l'addebito verrà contestato al Fornitore e gli acconti eventualmente versati dalla committente al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.

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

8.3 Collaudo tecnico funzionale degli obiettivi realizzativi

Il collaudo del sistema rilasciato da ciascun obiettivo realizzativo sarà svolto dalla Committente, normalmente affiancata dall'Amministrazione, nei tempi previsti dal Piano di lavoro e con il supporto del Fornitore. Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

L'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti (collaudo) della Committente e/o dell'Amministrazione, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati dalla Committente.

Qualora la Committente riscontri che casi di test dichiarati positivi dal Fornitore falliscano durante il collaudo della Committente, il Fornitore dovrà motivare la situazione ed in ogni caso verrà applicata l'azione contrattuale indicata dell'Appendice 3 "Indicatori di qualità".

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare alla Committente il supporto.

La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento, escludendo l'eventuale periodo di predisposizione dell'ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.

La fase di collaudo verrà pianificata dalla Committente in accordo con il Fornitore. Le anomalie, malfunzionamenti e difformità con la documentazione dovranno essere tempestivamente risolti dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività di collaudo, entro comunque i tempi definiti



dall'Appendice 3 "Indicatori di qualità" e/o dalla Committente. Eventuali ritardi nella risoluzione dei malfunzionamenti comporteranno l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

Nel caso in cui le anomalie, malfunzionamenti, difformità o i ritardi nella risoluzione degli stessi, a giudizio della Committente, siano tali da non consentire lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo, quest'ultimo verrà dichiarato sospeso e l'eventuale slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti sottoposti a collaudo dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Committente.

Durante le attività di collaudo il Fornitore è tenuto alla rilevazione dell'esito dei test ed in particolare determinerà il valore dell'indicatore di qualità TNCO -"Tasso di Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo".

Si precisa che qualora il valore rilevato dell'indicatore sia inferiore al 10%, Sogei darà un termine molto limitato (indicativamente un termine di 3 giorni lavorativi) per riconsegnare il software corretto e verranno riprese le attività di collaudo senza alcuna ripianificazione; non si avrà quindi una formale sospensione del collaudo.

Diversamente, qualora il valore rilevato dell'indicatore sia superiore al 10%, verrà sospeso il collaudo.

Sogei ed il Fornitore concorderanno il tempo di sospensione ed a tale periodo sarà applicato l'apposito indicatore di qualità.

La ripresa del collaudo decorrerà dalla consegna della versione corretta dei prodotti: in nessun caso potrà essere ripianificata la fine della fase di collaudo e quindi eventuali ritardi rispetto alla pianificazione precedente sono imputabili al Fornitore e evidenziati nell'indicatore di qualità corrispondente.

In caso di due sospensioni del collaudo sul medesimo obiettivo la Committente si riserva, di dichiarare il collaudo terminato con esito negativo per inadempimento del Fornitore, compilando apposito verbale di chiusura collaudo. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità in cui l'addebito verrà contestato al Fornitore e gli acconti eventualmente versati dalla Committente al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.

In caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto e sottoscritto dalla Committente la lettera di accettazione, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

In caso di obiettivi realizzativi molto piccoli in termini di punti funzione/funzionalità realizzate, per i quali non si addice la misurazione in termini percentuali della difettosità (casi di test indicativamente inferiori a 50), sarà Sogei a stabilire le soglie di difettosità fisiologica e le modalità di sospensione del collaudo.

8.4 Verifiche di conformità

Il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo sia progettuale) procederà



a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica verrà data comunicazione formale al Fornitore.

8.5 Monitoraggio

Sogei si riserva di procedere al monitoraggio delle prestazioni contrattuali previsto dal Decreto legislativo n. 179/2016, all'art. 14-bis secondo i criteri e le modalità stabiliti nella Determinazione AgID n. 374/2016 anche qualora non ricorrano i limiti di cui alla citata circolare. La funzione di monitoraggio sarà svolta da Sogei o da soggetto da essa incaricato.

Il Fornitore si impegna a fornire a Sogei tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti e, se offerta, mediante la messa a disposizione della soluzione tecnologica per il monitoraggio, il controllo e la verifica della fornitura, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione, da parte di Sogei, di strumenti automatici a ciò deputati (es. Portale della fornitura).

Il Fornitore si impegna ad inviare a Sogei la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità e/o il rinnovo della certificazione entro un mese dalla data della verifica. Inoltre il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche anche ispettive effettuate da Sogei tramite Personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2003.

Sogei si riserva di effettuare controlli sulla qualità del software prodotto con appositi strumenti (come ad esempio CAST, MC Cabe e SonarQube) si riserva, inoltre, di verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso, il Fornitore deve essere disponibile ad incontri/visite di Sogei o Personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento della produzione del software, del test, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie.

8.6 Soddisfazione dell'utente (Customer Satisfaction)

Sogei effettuerà una rilevazione sulla soddisfazione dell'utente, con le modalità indicate nell'Appendice 3 "Indicatori di qualità".

Il Fornitore è tenuto a predisporre i questionari ed elaborare i dati raccolti, fornendo a Sogei tutti gli elementi per la verifica e la condivisione. Si precisa che il campione e le modalità di rilevazione verranno concordate con Sogei.

Entro 30 giorni dall'avvio della fornitura, il Fornitore sottoporrà alla Sogei una proposta di questionario valutativo redatto sulla base dei servizi oggetto del contratto. Eventuali modifiche potranno essere effettuate anche in corso d'opera.

8.7 Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione. I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di



misurazioni strutturate di cui all'appendice "Indicatori di qualità", ma per disservizi ritenuti gravi vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

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

- applicazione di rilievi;
- perdita della quota variabile del corrispettivo legato al raggiungimento di un livello di qualità minimo;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

8.7.1 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Sogei/Amministrazione conseguenti il non rispetto degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale. Pertanto, oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato. Sono notificati al Fornitore tramite comunicazione formale, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali e/o altre azioni contrattuali. Il numero di rilievi massimi tollerati per ogni servizio è riportato in Appendice "Indicatori di qualità".

8.7.2 Indici di prestazione

Gli indici di prestazione sono legati al raggiungimento delle soglie di qualità previste per uno o più indicatori di qualità.

Gli indici di prestazione riportati nell'Appendice degli indicatori di qualità prevedono per ogni servizio indicatori disgiunti ognuno con una propria quota sospesa. Pertanto, il raggiungimento del singolo indicatore collegato all'Indice di prestazione comporta l'erogazione della relativa quota sospesa indipendentemente dagli altri indicatori.

8.7.3 Penali

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

Le penali da adottare sono regolamentate contrattualmente.