



consip

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA IN QUATTRO LOTTI PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI SVILUPPO E MANUTENZIONE E DI SUPPORTO AL RIDISEGNO DEI PROCESSI NELL'AMBITO DEI SISTEMI INFORMATIVI DEL DIPARTIMENTO DEL TESORO

ID 2221

CONSIP S.p.a.



INDICE

1. PREMESSA	4
1.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO	5
2. OGGETTO DELLA FORNITURA	6
2.1 OGGETTO	6
2.2 DURATA	7
2.3 OBIETTIVI DI EVOLUZIONE	7
3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	9
3.1 SERVIZI APPLICATIVI	9
3.1.1 <i>Sviluppo e manutenzione evolutiva di software</i>	9
3.1.2 <i>Manutenzione adeguativa e correttiva</i>	12
3.1.3 <i>Supporto tecnico-specialistico</i>	15
3.2 SERVIZI DI SUPPORTO	16
3.3 SERVIZI ACCESSORI	18
3.3.1 <i>Supporto Direzionale</i>	18
3.3.2 <i>Change Control Board</i>	20
3.3.3 <i>Formazione</i>	20
3.3.4 <i>Trasferimento di know-how</i>	21
3.4 REQUISITI GENERALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI	22
3.4.1 <i>Requisiti organizzativi</i>	22
3.4.2 <i>Application Quality</i>	23
3.4.3 <i>Strumenti a supporto dell'operatività della Fornitura</i>	24
3.4.4 <i>Test factory</i>	24
3.4.5 <i>Modalità di esecuzione dei test</i>	26
3.4.6 <i>Gestione della configurazione</i>	28
3.4.7 <i>Reporting degli indicatori di qualità della fornitura</i>	28
4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	30
4.1 GESTIONE DELLA FASE DI PRESA IN CARICO	30
4.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	31
4.3 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE ED ESECUZIONE DEI SERVIZI	32
4.3.1 <i>Modalità progettuale</i>	32
4.3.2 <i>Modalità continuativa</i>	34
4.4 LUOGO DI LAVORO E AMBIENTI DI SVILUPPO	36
5. DIREZIONE LAVORI	38
5.1 GESTIONE DEGLI OBIETTIVI	38
5.1.1 <i>Stima e attivazione Obiettivi</i>	38
5.1.2 <i>Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera</i>	41
5.2 PIANIFICAZIONE	42
5.2.1 <i>Piano di lavoro</i>	42
5.2.2 <i>Stato avanzamento lavori</i>	43
5.3 COMUNICAZIONI FORMALI	43
5.4 MODALITÀ DI CONSEGNA E APPROVAZIONE DEI PRODOTTI DELLA FORNITURA	43
5.4.1 <i>Prodotti software</i>	43
5.4.2 <i>Documentazione</i>	44
5.4.3 <i>Assenza di Virus</i>	44
5.5 VINCOLI TEMPORALI SULLE CONSEGNE	44
5.5.1 <i>Piani della Qualità</i>	44

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l'acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



5.5.2	<i>Piani di Lavoro</i>	45
5.5.3	<i>Prodotti di Fase</i>	46
5.5.4	<i>Rapporto Indicatori di qualità di fornitura e di obiettivo</i>	47
5.6	COLLAUDO	47
5.7	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	48
5.8	GARANZIA	49
5.9	ASSICURAZIONE QUALITÀ.....	50
5.10	INDICATORI DI QUALITÀ.....	51
5.10.1	<i>Rilievi</i>	51
5.10.2	<i>Indici di prestazione</i>	51
5.11	MONITORAGGIO	52
5.12	RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLA COMMITTENTE	52
6.	INFORMAZIONI IN MERITO AL TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI	53
6.1	LOTTO 1	53
6.2	LOTTO 2	54
6.3	LOTTO 3	55
6.4	LOTTO 4	56



1. PREMESSA

Il presente Capitolato tecnico ha lo scopo di definire i requisiti minimi della fornitura dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Nell'ambito del presente documento i termini e le espressioni di seguito indicati devono essere interpretati secondo le seguenti definizioni:

- Amministrazione: il Dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- Capitolato tecnico: il presente documento, che indica l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovranno essere conformi i servizi erogati nell'ambito della fornitura, e le sue appendici.
- Committente: Sogei S.p.A.
- Contratto: l'atto, conforme allo schema di contratto, che verrà stipulato tra la Sogei e il Fornitore aggiudicatario di ciascun Lotto.
- DT: il Dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- Fornitore: Società (o raggruppamento di Società) aggiudicataria di uno dei Lotti della presente fornitura.
- FP: Function Point è l'unità di misura utilizzata per esprimere la dimensione delle funzionalità fornite da un prodotto software (cfr. metodologia IFPUG 4.3.1 o successiva).
- GP: Giorni Persona è l'unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per eseguire un servizio o un progetto; il numero di ore lavorabili giornaliere è posto convenzionalmente pari a 8.
- MEF: il Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- 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 a un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi indicate dal ciclo di vita applicato che richiedono la realizzazione di specifici prodotti.
- PF: Punto Funzione (cfr. definizione FP).
- Sogei: Sogei, Società Generale d'Informatica S.p.A.

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

Costituiscono parti integranti del Capitolato le seguenti appendici:

- Appendice 1: Sistemi informativi del DT;
- Appendice 2: Strumenti di supporto alla gestione della fornitura;
- Appendice 3: Indicatori di qualità della fornitura;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l'acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



- Appendice 4: Cicli di vita e prodotti della fornitura;
- Appendice 5: Profili professionali.

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

Il mancato rispetto dei requisiti minimi di cui al presente Capitolato Tecnico comporterà l'esclusione del Concorrente dalla procedura di gara.

In fase di esecuzione contrattuale, laddove non vi siano azioni contrattuali specifiche già codificate, il mancato rispetto dei requisiti minimi comporterà l'emissione di un rilievo (si rimanda al par. 5.10.1), ferma la facoltà della Committente di risolvere il contratto.

Si precisa inoltre che, in assenza di espliciti riferimenti ad uno specifico Lotto, quanto stabilito nella documentazione di gara è valido per tutti i Lotti.

1.1 Contesto di riferimento

Per la descrizione del contesto relativo alla presente fornitura si rimanda all'Appendice 1, che riporta per ciascun Lotto:

- la/e Direzione/i responsabile/i delle attività ivi previste;
- contesto organizzativo e normativo;
- parco applicativo attuale, in termini di caratteristiche funzionali e tecnologiche, dimensioni, classe di rischio e numero di utenti utilizzatori.

Per ulteriori dettagli relativi alla struttura organizzativa del Ministero dell'Economia e delle Finanze e del Dipartimento del Tesoro si rimanda al sito <http://www.tesoro.it/>.



2. OGGETTO DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto

La presente fornitura riguarda l'erogazione di servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro.

La fornitura è articolata in quattro lotti, identificati in base all'ambito tematico e applicativo.

Di seguito si riporta l'ambito di riferimento di ciascun lotto e la/e Direzione/i responsabile/i delle attività ivi previste¹:

- **Lotto 1:** dedicato alle attività relative ai sistemi dell'ambito **Patrimonio** (Direzione VIII - Valorizzazione dell'attivo e del patrimonio pubblico);
- **Lotto 2:** dedicato alle attività relative ai sistemi dell'ambito **Debito Pubblico** (Direzione II - Debito Pubblico);
- **Lotto 3:** dedicato alle attività relative ai sistemi dell'ambito **Illeciti finanziari** (Direzione V - Prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario per fini illegali);
- **Lotto 4:** dedicato alle attività legate ai **sistemi trasversali e altri ambiti** non inclusi nei precedenti lotti (Direzione IV - Sistema Bancario e Finanziario – Affari Legali, Direzione VI - Operazioni finanziarie – Contenzioso comunitario, Direzione VII - Finanza e Privatizzazioni).

Il perimetro dei servizi e/o attività di ciascun lotto comprende:

- **servizi applicativi** per la realizzazione del software, la manutenzione del portafoglio applicativo e il supporto tecnico-specialistico:
 - Sviluppo e manutenzione evolutiva di software,
 - Manutenzione adeguativa e correttiva,
 - Supporto tecnico-specialistico;
- **servizi di supporto** propedeutici e integrativi delle attività richieste nell'ambito dei servizi applicativi:
 - Business Process Reengineering,
 - Demand Management e Project & Program Management (PPM),
 - Supporto tematico;

¹ I nomi delle Direzioni potrebbero subire variazioni a seguito di interventi di riorganizzazione del Dipartimento.



- **servizi accessori** finalizzati al completamento delle esigenze in ambito applicativo e alla corretta impostazione dei processi core di ciascun ambito:
 - Supporto direzionale (solo Lotti 1, 3 e 4),
 - Change Control Board (solo Lotto 2),
 - Formazione,
 - Trasferimento di know-how.

2.2 Durata

Per tutti i Lotti la durata contrattuale è di 60 (sessanta) mesi a decorrere dalla “Data di attivazione dei servizi” (cfr. par. 4.1), così suddivisa:

- periodo di erogazione nei primi 48 (quarantotto) mesi, in cui il Fornitore dovrà garantire l’erogazione di tutti i servizi della fornitura;
- periodo di garanzia negli ultimi 12 (dodici) mesi, in cui viene erogato unicamente il servizio di manutenzione correttiva in garanzia sul software rilasciato e/o modificato/sviluppato a partire dal 36° mese e fino al 48° mese di durata contrattuale.

2.3 Obiettivi di evoluzione

I principali obiettivi di evoluzione che l’Amministrazione intende perseguire nell’ambito della presente fornitura riguardano prevalentemente i seguenti ambiti:

- **Reliability:** interventi diretti a supportare le estensioni funzionali dei sistemi adeguandone ed incrementandone il livello di resilienza;
- **Calculation:** interventi mirati all’allineamento e all’adozione degli standard di mercato (software e data provider di mercato e modelli “ad hoc”);
- **Experience:** interventi orientati ad arricchire l’esperienza utente e la fruibilità dei dati integrati nel Data Lake del Dipartimento del Tesoro;
- **Functionality & Automation:** interventi mirati all’arricchimento e all’automazione di funzionalità e processi.

Rimandando all’Appendice 1 per ulteriori dettagli relativi agli obiettivi di evoluzione di ciascun lotto, si precisa che nell’ambito della realizzazione degli interventi che saranno richiesti dall’Amministrazione, il Fornitore dovrà attenersi alle linee guida e alle raccomandazioni di AgID contenute nel Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione, con particolare riguardo ai seguenti ambiti:

- progettazione e implementazione di servizi digitali;
- inclusività e accessibilità dei servizi;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l’acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell’ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



- apertura e trasparenza dei dati e dei processi amministrativi;
- progettazione e sviluppo di software sicuro;
- utilizzo di soluzioni applicative già presenti e/o di soluzioni open source;
- interoperabilità dei servizi.

Il Fornitore si impegna inoltre, nelle more dell'adozione dei decreti attuativi di cui all'art. 1, commi 2 e 3, D.L. n. 105/2019 (convertito in L. 18 novembre 2019, n. 133), e loro rispettivi aggiornamenti, e/o del Regolamento di cui al successivo comma 6 del medesimo articolo, a porre in essere tutte le condizioni per il loro integrale recepimento tanto con riguardo alle caratteristiche, requisiti, standard e limiti delle forniture/servizi oggetto della presente iniziativa e sia con riguardo agli adempimenti, sempre in materia di sicurezza informatica, da porre in essere in ossequio alle disposizioni delle competenti Autorità.

Qualora il contenuto di tali decreti/regolamento sia anche solo in parte incompatibile con gli obblighi derivanti dalla presente iniziativa, Sogei da un lato e il Fornitore dall'altro si impegnano a concordare le opportune modifiche contrattuali sul presupposto di un equo contemperamento dei rispettivi interessi e nel rispetto dei criteri di aggiudicazione della gara.



3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

3.1 Servizi Applicativi

3.1.1 Sviluppo e manutenzione evolutiva di software

Il servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software include le seguenti fattispecie:

- lo sviluppo di software, comprendente:
 - sviluppi di intere applicazioni, o parti autonome delle stesse, che risolvono esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate,
 - reingegnerizzazione di applicazioni, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste;
- la manutenzione evolutiva, comprendente:
 - realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari all'applicazione esistente,
 - modifiche urgenti alle funzioni, da realizzarsi con risorse e tempi contenuti, quali, ad esempio, la modifica di una transazione o di un report per una diversa visualizzazione dei dati,
 - sviluppo di soluzioni software tramite riuso ovvero interventi di analisi dei gap e di sviluppo software per la copertura di nuove funzionalità richieste dall'Amministrazione,
 - manutenzione adeguativa² ovvero interventi volti ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi e di ambiente);
- la parametrizzazione e la personalizzazione di software/soluzioni commerciali e la personalizzazione e il riuso di software esistente, comprendente:
 - sviluppo di soluzioni software commerciali (piattaforme di mercato specifiche, packages, moduli) ovvero attività di parametrizzazione, personalizzazione e integrazione di applicazioni esistenti, comprese soluzioni open source;

² Rientrano nel perimetro del servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software gli interventi di manutenzione adeguativa di dimensione maggiore di 40 PF o 20 GP. Gli interventi di dimensione inferiore a tale soglia rientrano invece nel perimetro del servizio di Manutenzione adeguativa e correttiva



- manutenzione evolutiva di software commerciale ovvero attività relative all'introduzione di nuove funzioni o all'evoluzione di funzioni preesistenti, nell'ambito di software commerciale in uso presso l'Amministrazione.

Si sottolinea che la realizzazione degli interventi di personalizzazione può implicare la scrittura di funzioni (o parti di funzioni) d'integrazione, aggiuntive o sostitutive di altre già esistenti, di cui è possibile definire preventivamente i requisiti o, quantomeno, identificare le esigenze. Si tratta quindi di una o più implementazioni, di dimensione anche significativa, relative ad uno specifico sistema, che determinano una nuova release/baseline del prodotto iniziale.

Per tutte le componenti applicative che saranno realizzate nell'ambito del servizio dovrà essere garantita la portabilità su altre piattaforme rispetto a quella di sviluppo, al fine di consentirne il riuso, e, per quelle che riguardano l'interazione con i Sistemi Informativi di altre Amministrazioni, dovranno essere rispettati gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività per la cooperazione applicativa.

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

Il Fornitore è tenuto ad inserire tutte le informazioni relative al conteggio in PF sul sistema INFAP, messo a disposizione dalla Committente e descritto nell'Appendice 2, e a mantenere aggiornata la baseline per tutta la durata della Fornitura. Tali informazioni saranno verificate e approvate dalla Committente.

Gli interventi di sviluppo e di manutenzione evolutiva sono suddivisi in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare, come descritto nell'Appendice 4.

Il servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software è dimensionato in un massimale di Punti Funzione (PF), quale somma delle dimensioni in punti funzione dei singoli Obiettivi, e, per la sola attività di Personalizzazione e parametrizzazione di soluzioni commerciali, in Giorni Persona (GP), quale somma delle giornate di impegno stimate per i singoli Obiettivi.

Le tabelle che seguono riportano il massimale di impegno in PF e GP per ciascun lotto stimato sulla base dell'esperienza e al meglio delle conoscenze disponibili alla data.

Si precisa che il massimale di impegno espresso in GP è relativo alle attività di Personalizzazione e parametrizzazione di soluzioni commerciali.



Lotto	Sviluppo e manutenzione evolutiva di software (PF)									
	I anno		II anno		III anno		IV anno		Totale	
	ADD	CHG	ADD	CHG	ADD	CHG	ADD	CHG	ADD	CHG
Lotto 1	6.750	1500	6.750	1500	6.750	1500	6.750	1500	27.000	6.000
Lotto 2	4410	980	4410	980	4410	980	4410	980	17.640	3.920
Lotto 3	6480	1440	6480	1440	6480	1440	6480	1440	25.920	5.760
Lotto 4	8888	1975	8888	1975	8888	1975	8888	1975	35552	7.900

Lotto	Personalizzazione e parametrizzazione di soluzioni commerciali (GP)				
	I anno	II anno	III anno	IV anno	Totale
Lotto 1	600	600	600	600	2.400
Lotto 2	1.550	1.550	1.550	1.550	6.200
Lotto 3	250	250	250	250	1.000
Lotto 4	250	250	250	250	1.000

Nelle tabelle che seguono si riportano i team mix ipotizzati per l'erogazione del servizio, determinati sulla base dell'esperienza pregressa della Committente.

Profilo professionale	Sviluppo e manutenzione evolutiva di software	Personalizzazione e parametrizzazione di soluzioni commerciali
Responsabile di progetto applicativo	5%	5%
Analista funzionale	25%	15%
Analista programmatore	20%	20%
Programmatore	20%	21%
Specialista di Prodotto/Tecnologia	4%	2%
Specialista di pacchetto	-	20%
Architetto applicativo	4%	-
Test Specialist	4%	5%
Specialista di tematica	10%	10%
Data Scientist	4%	-
Data Base Administrator	2%	-
System Integrator	2%	2%

Si precisa che i team mix sopra indicati non risultano vincolanti e il Fornitore dovrà organizzare e costituire i team di lavoro nelle modalità che ritiene più idonee al fine di assicurare l'erogazione del servizio in funzione delle specifiche esigenze della tipologia di intervento e secondo i livelli di qualità attesi. In particolare, a seconda delle caratteristiche dell'intervento richiesto dalla Committente, potrebbe essere necessario prevedere oltre ai profili professionali indicati nella precedente tabella anche ulteriori profili professionali tra quelli previsti nell'Appendice 5.



3.1.2 Manutenzione adeguativa e correttiva

Il servizio di manutenzione adeguativa e correttiva comprende la realizzazione degli interventi di manutenzione adeguativa, di impegno inferiore a 40 PF o 20 GP, e di manutenzione correttiva.

In particolare, rientrano nell'ambito della manutenzione adeguativa:

- interventi di adeguamento relativi a:
 - cambiamento di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.),
 - innalzamento di versioni del software di base o dei pacchetti software utilizzati,
 - introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema,
 - migrazioni di piattaforma.
- verifiche, preventive alle installazioni, della compatibilità del sistema (hardware, software di base, personalizzazioni/parametrazioni, sviluppi specifici) con gli aggiornamenti ai prodotti e delle nuove versioni/release;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc).

Nel caso in cui la stima dell'intervento di manutenzione adeguativa superi la soglia di 40 PF o 20 GP, sarà attivato un obiettivo nell'ambito del servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni e dalla criticità dell'applicazione, come descritto nell'Appendice 4.

La manutenzione adeguativa tipicamente non varia la consistenza della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

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

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

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



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

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

Nel caso di software in garanzia da parte di un precedente fornitore, il servizio di manutenzione correttiva consiste nell'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, nell'attribuzione della stessa al software non di competenza, nel supporto al collaudo e all'installazione del software corretto nel sistema di esercizio.

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

La tempestività di ripristino delle applicazioni a fronte di malfunzionamento è misurata rispetto a valori articolati in funzione sia della classe di rischio dell'applicazione che della categoria di malfunzionamento (si rimanda all'Appendice 3 per ulteriori dettagli).

La classe di rischio viene attribuita nella fase di attivazione dell'obiettivo di sviluppo dell'applicazione e, per le applicazioni che rientrano nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva, è indicata nell'Appendice 1.

La categoria di malfunzionamento è assegnata da Sogei ed è così definita:

- categoria 1: malfunzionamento per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni e non risulta possibile la fruizione del servizio o delle specifiche funzionalità in modalità alternative tramite altri strumenti;
- categoria 2: 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: malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altre modalità operative;
- categoria 4: malfunzionamenti di tipo marginale o anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti documentali di fase, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati.

Sono parte integrante della manutenzione correttiva le seguenti attività:

- nella fase di subentro, acquisizione dal Fornitore precedente del necessario know-how per operare, sia riguardo alla baseline non in garanzia che a quella in garanzia (cfr. par 4.1);



- partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know-how necessario al corretto svolgimento del servizio;
- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- garanzia sulla rimozione della difettosità residua relativamente al software collaudato per tutta la durata contrattuale;
- trasferimento del know-how necessario ad operare a personale Sogei o a terze parti designate.

Le applicazioni che rientrano nel perimetro del servizio di manutenzione correttiva e adeguativa sono quelle riportate in Appendice 1 a cui si aggiungeranno le applicazioni sviluppate o modificate nel corso del contratto.

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa è dimensionato in un massimale di Punti Funzione (PF) affidati per anno (baseline), determinato in base alla dimensione del parco applicativo non soggetto a garanzia da parte del Fornitore uscente. Si evidenzia che tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore nell'ambito di ciascun lotto, dovrà considerarsi "in garanzia" e quindi non dovrà essere conteggiato nel canone di manutenzione correttiva per tutta la durata contrattuale.

La tabella che segue riporta la dimensione del parco applicativo in affidamento per ciascun lotto.

Lotto	Manutenzione adeguativa e correttiva				
	I anno	II anno	III anno	IV anno	Totale
Lotto 1	18.510	18.510	18.510	18.510	74.040
Lotto 2	67.300	47.100	47.100	47.100	208.600
Lotto 3	39.225	39.225	39.225	39.225	156.900
Lotto 4	57.520	56.160	56.160	56.160	226.000

I valori indicati in tabella sono stimati al meglio delle conoscenze attuali e in base all'attuale consistenza del parco applicativo in esercizio. Nel corso della durata contrattuale il numero dei Punti Funzione in affidamento potrà subire variazioni, sia in aumento (per effetto del termine della garanzia del Fornitore uscente) sia in diminuzione. Il Fornitore è tenuto a presentare periodicamente il Report aggiornamento baseline, con i contenuti descritti nell'Appendice 4, in modo da fornire alla Committente tutti gli elementi necessari per valutare eventuali adeguamenti del canone.

Nella tabella che segue si riporta il team mix ipotizzato per l'erogazione del servizio, determinato sulla base dell'esperienza pregressa della Committente.

Profilo professionale	Manutenzione adeguativa e correttiva
Analista funzionale	5%
Analista programmatore	30%
Programmatore	60%
Specialista di Prodotto/Tecnologia	5%

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l'acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



Si precisa che il team mix sopra indicato non risulta vincolante e pertanto il Fornitore dovrà organizzare e costituire il gruppo di lavoro nelle modalità che ritiene più idonee al fine di assicurare l'erogazione del servizio secondo i livelli di qualità attesi.

3.1.3 Supporto tecnico-specialistico

Il servizio di Supporto tecnico-specialistico comprende le attività di seguito elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- supporto per le applicazioni in esercizio e per l'informatizzazione dei processi amministrativi,
- analisi e verifica degli eventuali limiti, vincoli e carenze di funzioni/sistemi attuali utilizzati dall'Amministrazione e identificazione di proposte di miglioramento;
- supporto sistemistico e specialistico all'uso dei prodotti software;
- predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, documenti di architettura, requisiti di sistema, valutazioni, ecc.;
- verifiche, preventive alle installazioni, della compatibilità del sistema (hardware, software di base, personalizzazioni/parametrizzazioni, sviluppi specifici) con gli aggiornamenti ai prodotti e delle nuove versioni/release;
- presentazioni tecniche, preventive all'installazione degli aggiornamenti dei prodotti o delle nuove versioni/release, delle funzionalità nuove o variate, rivolta a personale Sogei o a terzi da essa designati;
- esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
- analisi della sicurezza informatica;
- supporto allo sviluppo di prototipi di tipo "usa e getta" per esigenze non direttamente collegabili all'attività amministrativa (ad esempio per partecipazione a convegni, seminari, eventi pubblici);
- attività di supporto per la gestione delle applicazioni realizzate/modificate dagli altri servizi applicativi.

L'elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, potendo subire lo stesso delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare lo sviluppo, la manutenzione e la gestione dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro.

Alcune attività potranno inoltre richiedere la stretta collaborazione con le risorse della Committente e/o dell'Amministrazione e/o con team afferenti a contratti con Fornitori terzi.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP per ciascun lotto stimato sulla base dell'esperienza e al meglio delle conoscenze disponibili alla data.



Lotto	Supporto tecnico-specialistico				
	I anno	II anno	III anno	IV anno	Totale
Lotto 1	1.260	1.260	1.260	1.260	5.040
Lotto 2	925	925	925	925	3.700
Lotto 3	750	750	750	750	3.000
Lotto 4	750	750	750	750	3.000

Nella tabella che segue si riportano i team mix ipotizzati per l'erogazione del servizio, determinati sulla base dell'esperienza pregressa della Committente.

Profilo professionale	Supporto tecnico - specialistico			
	Lotto 1	Lotto 2	Lotto 3	Lotto 4
Specialista di Prodotto/Tecnologia Senior	17%	22%	27%	27%
Specialista di Prodotto/Tecnologia	32%	45%	34%	34%
Specialista di pacchetto	17%	11%	13%	13%
Data Base Administrator	17%	11%	13%	13%
System Integrator	17%	11%	13%	13%

Si precisa che i team mix sopra indicati non risultano vincolanti e il Fornitore dovrà organizzare e costituire i team di lavoro nelle modalità che ritiene più idonee al fine di assicurare l'erogazione del servizio in funzione delle specifiche esigenze della tipologia di intervento e secondo i livelli di qualità attesi. In particolare, a seconda delle caratteristiche dell'intervento richiesto dalla Committente, potrebbe essere necessario prevedere oltre ai profili professionali indicati nella precedente tabella anche ulteriori profili professionali tra quelli previsti nell'Appendice 5.

3.2 Servizi di supporto

I servizi di supporto hanno l'obiettivo di affiancare e supportare il Dipartimento del Tesoro nella realizzazione delle seguenti attività:

- identificazione e rappresentazione delle procedure amministrative, coadiuvando l'Amministrazione nella conoscenza di alcune tematiche specialistiche normative, amministrative e relative agli ambiti di riferimento della fornitura (economia, analisi finanziarie, ecc.);
- analisi tecnica, rappresentazione descrittiva e razionalizzazione dei processi core delle Direzioni del Dipartimento del Tesoro. Tale analisi dovrà essere condotta in un'ottica propedeutica all'informatizzazione degli stessi e dovrà comportare uno stretto legame fra i prodotti del servizio in oggetto e quelli delle relative attività di informatizzazione;
- supporto tematico e redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici;
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall'Amministrazione per affrontare specifiche tematiche connesse all'evoluzione della normativa e/o all'ambito del lotto di riferimento quali ad esempio politiche di finanza



pubblica, di debito pubblico, di valorizzazione del patrimonio dello Stato, di prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario per fini illegali e di tutte le tematiche di intervento delle Direzioni del DT.

Tali servizi comprendono tre ambiti principali:

- **Business Process Reengineering**, comprendente:
 - supporto strategico-direzionale nell'identificazione delle aree tematiche di interesse per l'Amministrazione,
 - analisi organizzativa dei processi,
 - change management;
- **Demand Management e Project and Program Management**, comprendente:
 - pianificazione e monitoraggio dei progetti in essere;
 - supporto nella predisposizione di documentazione, presentazioni e reportistica direzionale secondo le esigenze espresse dalla Committente/Amministrazione;
 - monitoraggio di indicatori di performance previamente identificati con l'Amministrazione;
 - supporto nella diffusione della metodologia di Project Management secondo le linee strategiche concordate con la Committente/Amministrazione.
- **Supporto tematico**, comprendente:
 - redazione di studi e analisi su tematiche verticali specifiche (amministrative, normative, economico-finanziarie);
 - supporto nell'individuazione delle aree di miglioramento dei sistemi direzionali;
 - predisposizione di documentazione specifica su tematiche verticali anche in relazione a possibili partecipazioni a Bandi Comunitari;
 - analisi tecnica-funzionale e di programmazione "di settore", propedeutica alla presa in carico da parte del fornitore tecnologico delle attività per l'informatizzazione dei processi;
 - supporto alla predisposizione di reportistica direzionale;
 - supporto tematico nei progetti di sviluppo dei sistemi delle direzioni, come ad esempio:



- valorizzazione del patrimonio dello stato (lotto 1)
- attività di emissione e gestione di strumenti finanziari (lotto 2);
- prevenzione degli illeciti finanziari (lotto 3);
- sistemi trasversali e altri ambiti (lotto 4).

L'elenco delle attività non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel corso della durata contrattuale per comprendere attività affini agli ambiti di affidamento e comunque orientate a supportare il Dipartimento del Tesoro nel miglioramento continuo dello svolgimento delle proprie attività istituzionali.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP per ciascun lotto, stimato sulla base dell'esperienza e al meglio delle conoscenze disponibili alla data.

Lotto	Servizi di Supporto				
	I anno	II anno	III anno	IV anno	Totale
Lotto 1	1.150	1.150	1.150	1.150	4.600
Lotto 2	1.175	1.175	1.175	1.175	4.700
Lotto 3	1.100	1.100	1.100	1.100	4.400
Lotto 4	1.100	1.100	1.100	1.100	4.400

Nella tabella che segue si riportano i team mix ipotizzati per l'erogazione del servizio, determinati sulla base dell'esperienza pregressa della Committente.

Profilo professionale	Servizi di Supporto			
	Lotto 1	Lotto 2	Lotto 3	Lotto 4
Specialista di tematica	28%	22%	18%	27%
Consulente esperto di organizzazione e di processi	28%	36%	37%	23%
Demand Manager	28%	25%	27%	23%
Analista di organizzazione e processi	16%	17%	18%	27%

Si precisa che i team mix sopra indicati non risultano vincolanti e il Fornitore dovrà organizzare e costituire i team di lavoro nelle modalità che ritiene più idonee al fine di assicurare l'erogazione del servizio in funzione delle specifiche esigenze della tipologia di intervento e secondo i livelli di qualità attesi. In particolare, a seconda delle caratteristiche dell'intervento richiesto dalla Committente, potrebbe essere necessario prevedere oltre ai profili professionali indicati nella precedente tabella anche ulteriori profili professionali tra quelli previsti nell'Appendice 5.

3.3 Servizi accessori

3.3.1 Supporto Direzionale

Tale servizio, previsto solo per i Lotti 1, 3 e 4, comprende le seguenti attività:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l'acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



- consulenza altamente qualificata in materie specialistiche di economia finanziaria, finanza pubblica, politiche anticorruptive e di contrasto/prevenzione del crimine finanziario, valorizzazione del patrimonio dello Stato e altre espressamente richieste dall'Amministrazione,
- consulenza scientifica e supporto metodologico nelle attività di analisi dei modelli e di sviluppo delle routine matematiche di calcolo nell'ambito dell'analisi e gestione e successiva implementazione di sistemi di calcolo e applicazioni rivolte alle attività di emissione e gestione di strumenti finanziari,
- assistenza agli utenti su tematiche amministrative/funzionali per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso, attivando se necessario i progettisti del sistema o gli esperti sulla tematica,
- assistenza operativa diretta presso l'utente per la soluzione di problematiche attinenti ai sistemi direzionali,
- elaborazione, analisi ed interpretazione dei dati finalizzata all'individuazione di fenomeni e predisposizione di elaborati statistici.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP per ciascun lotto, stimato sulla base dell'esperienza e al meglio delle conoscenze disponibili alla data.

Lotto	Supporto direzionale				
	I anno	II anno	III anno	IV anno	Totale
Lotto 1	975	975	975	975	3.900
Lotto 3	380	380	380	380	1.520
Lotto 4	380	380	380	380	1.520

Nella tabella che segue si riportano i team mix ipotizzati per l'erogazione del servizio, determinati sulla base dell'esperienza pregressa della Committente.

Profilo professionale	Supporto direzionale		
	Lotto 1	Lotto 3	Lotto 4
Analista funzionale	77%	70%	70%
Specialista di tematica senior	15%	18%	18%
Specialista di pacchetto	8%	12%	12%

Si precisa che i team mix sopra indicati non risultano vincolanti e il Fornitore dovrà organizzare e costituire i team di lavoro nelle modalità che ritiene più idonee al fine di assicurare l'erogazione del servizio in funzione delle specifiche esigenze della tipologia di intervento e secondo i livelli di qualità attesi. In particolare, a seconda delle caratteristiche dell'intervento richiesto dalla Committente, potrebbe essere necessario prevedere oltre ai profili professionali indicati nella precedente tabella anche ulteriori profili professionali tra quelli previsti nell'Appendice 5.



3.3.2 Change Control Board

Tale servizio è previsto solo per il Lotto 2 e comprende le attività di analisi e valutazione degli impatti sul software a fronte della rilevazione di problemi/anomalie, in collaborazione con i team di sviluppo, di manutenzione correttiva e di supporto specialistico.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP per ciascun anno, stimato sulla base dell'esperienza e al meglio delle conoscenze disponibili alla data.

Lotto	Change Control Board				
	I anno	II anno	III anno	IV anno	Totale
Lotto 2	1.175	1.175	1.175	1.175	4.700

Nella tabella che segue si riportano i team mix ipotizzati per l'erogazione del servizio, determinati sulla base dell'esperienza pregressa della Committente.

Profilo professionale	Change Control Board
	Lotto 2
Analista funzionale	43%
Specialista di tematica senior	27%
Specialista di pacchetto	30%

Si precisa che il team mix sopra indicato non risulta vincolante e il Fornitore dovrà organizzare e costituire il gruppo di lavoro nelle modalità che ritiene più idonee al fine di assicurare l'erogazione del servizio in funzione delle specifiche esigenze della tipologia di intervento e secondo i livelli di qualità attesi. In particolare, a seconda delle caratteristiche dell'intervento richiesto dalla Committente, potrebbe essere necessario prevedere oltre ai profili professionali indicati nella precedente tabella anche ulteriori profili professionali tra quelli previsti nell'Appendice 5.

3.3.3 Formazione

Il servizio di formazione comprende le seguenti attività:

- erogazione di sessioni di formazione nei confronti dell'Amministrazione su tematiche di interesse, anche in relazione a piani di change management, preventivamente concordati con l'Amministrazione, per riorganizzazioni o modifiche di processi amministrativi e/o di ruoli e responsabilità degli utenti all'interno degli stessi;
- erogazione sessioni di formazione e/o addestramento funzionale o tecnico agli utenti;
- affiancamento e/o supporto formativo sia per gli amministrativi sia per gli utenti, in corrispondenza di determinati eventi quali ad esempio rilascio/introduzione di nuove applicazioni o funzionalità. Tale attività potrà essere svolta anche attraverso l'utilizzo di strumenti di communication e collaboration, in considerazione



delle caratteristiche dell'intervento in termini di distribuzione territoriale degli utenti e/o organizzazione del lavoro;

- sviluppo di soluzioni tecnologiche per il training;
- predisposizione e distribuzione del materiale (anche di tipo multimediale) che si renderà necessario per la diffusione dei sistemi e delle metodologie sottese.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP per ciascun lotto, stimato sulla base dell'esperienza e al meglio delle conoscenze disponibili alla data.

Lotto	Formazione				
	I anno	II anno	III anno	IV anno	Totale
Lotto 1	50	50	50	50	200
Lotto 2	50	50	50	50	200
Lotto 3	50	50	50	50	200
Lotto 4	50	50	50	50	200

Nella tabella che segue si riportano i team mix ipotizzati per l'erogazione del servizio, determinati sulla base dell'esperienza pregressa della Committente.

Profilo professionale	Formazione			
	Lotto 1	Lotto 2	Lotto 3	Lotto 4
Analista funzionale	50%	50%	50%	50%
Formatore	50%	50%	50%	50%

Si precisa che i team mix sopra indicati non risultano vincolanti e il Fornitore dovrà organizzare e costituire il gruppo di lavoro nelle modalità che ritiene più idonee al fine di assicurare l'erogazione del servizio in funzione delle specifiche esigenze della tipologia di intervento e secondo i livelli di qualità attesi. In particolare, a seconda delle caratteristiche dell'intervento richiesto dalla Committente, potrebbe essere necessario prevedere oltre ai profili professionali indicati nella precedente tabella anche ulteriori profili professionali tra quelli previsti nell'Appendice 5.

3.3.4 Trasferimento di know-how

Il servizio include le attività di trasferimento di know-how nel corso della fornitura e al termine del contratto alla Committente, all'Amministrazione e a terzi da esse designati sulle tematiche amministrative, funzionali e tecniche oggetto della fornitura.

Nel corso dell'esecuzione del contratto, il Fornitore dovrà, su richiesta Sogei, trasferire al personale Sogei, o a terzi da essa designati il know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile, secondo un programma formativo che preveda ad esempio docenze, sessioni



riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc. su funzioni, disegno, codice e documentazione dei sistemi.

Le modalità di erogazione e la relativa pianificazione del trasferimento di know-how dovranno essere concordate con Sogei. In particolare, il Fornitore dovrà predisporre il Piano di trasferimento di know how che sarà sottoposto all'approvazione della Committente e verificato in corso d'opera per valutare l'efficacia del trasferimento delle competenze.

Si precisa che il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato da Sogei qualora i servizi oggetto del trasferimento di know-how siano espletati presso le sedi del Fornitore stesso.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP per ciascun lotto, stimato sulla base dell'esperienza e al meglio delle conoscenze disponibili alla data.

Lotto	Trasferimento di know how				
	I anno	II anno	III anno	IV anno	Totale
Lotto 1	50	50	50	100	250
Lotto 2	54	54	54	110	272
Lotto 3	50	50	50	100	250
Lotto 4	50	50	50	100	250

Nella tabella che segue si riportano i team mix ipotizzati per l'erogazione del servizio, determinati sulla base dell'esperienza pregressa della Committente.

Profilo professionale	Trasferimento di know how			
	Lotto 1	Lotto 2	Lotto 3	Lotto 4
Analista funzionale	60%	48%	60%	60%
Specialista di prodotto/tecnologia	16%	22%	16%	16%
Specialista di pacchetto	24%	30%	24%	24%

Si precisa che i team mix sopra indicati non risultano vincolanti e il Fornitore dovrà organizzare e costituire il gruppo di lavoro nelle modalità che ritiene più idonee al fine di assicurare l'erogazione del servizio in funzione delle specifiche esigenze della tipologia di intervento e secondo i livelli di qualità attesi. In particolare, a seconda delle caratteristiche dell'intervento richiesto dalla Committente, potrebbe essere necessario prevedere oltre ai profili professionali indicati nella precedente tabella anche ulteriori profili professionali tra quelli previsti nell'Appendice 5.

3.4 Requisiti generali per l'erogazione dei servizi

3.4.1 Requisiti organizzativi

Per ciascun lotto, il Fornitore aggiudicatario, al momento della stipula del contratto di fornitura, dovrà indicare:



- il Responsabile unico delle attività contrattuali, a cui Sogei/Amministrazione farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa nonché dovrà riferire su tutti gli elementi di rischio dei servizi e delle attività della fornitura e farsi carico di tutte le azioni di contenimento e riduzione dei rischi individuati. Inoltre, sarà responsabile della predisposizione e del costante aggiornamento del Piano della Formazione. Tale risorsa non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi sopra descritti e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione;
- il Referente sull'utilizzo dei Punti Funzione, certificato IFPUG 4.3.1 ed esperto in tutti gli ambienti indicati nell'Appendice 1. Tale risorsa non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi sopra descritti e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione.

Si precisa che i referenti devono essere disponibili a tempo pieno per tutta la durata contrattuale. In caso di mancata disponibilità o rintracciabilità non giustificata o non tempestivamente comunicata, per un periodo di tempo superiore a 5 giorni lavorativi, Sogei si riserva la possibilità di emettere un rilievo.

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

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa, rispondono ai requisiti minimi espressi nell'Appendice 5 del presente Capitolato tecnico.

A tal fine il Fornitore, con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone alla Committente per la valutazione i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura.

Il Fornitore riconosce altresì alla Sogei la facoltà di richiedere la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali qualora fossero ritenute dalla stessa Sogei non idonee all'esecuzione a regola d'arte del contratto di fornitura.

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

3.4.2 Application Quality

Si rende noto che l'Amministrazione ha introdotto la soluzione CAST AIP per la misurazione puntuale dell'Application Quality ovvero per misurare la qualità strutturale degli applicativi per tutte le tecnologie adottate; tale soluzione è utilizzata per misurare le componenti software rilasciate dal Fornitore (cfr. Appendice 2).

Nell'ambito dei servizi applicativi oggetto della presente fornitura si richiede quanto segue:

- per i nuovi sviluppi, realizzati nell'ambito del servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva di software:



- raggiungimento almeno del valore 3 su un massimo di 4 (o misura equipollente pari al 75% del valore massimo) per gli indicatori di qualità misurati ovvero TQI, Robustness, Efficiency, Security, Changeability, Transferability;
 - assenza di vulnerabilità di sicurezza tra quelle individuate da CAST e catalogate da OWASP, CWE, CERT e CISQ.
- per le applicazioni esistenti e già facenti parte del parco applicativo del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito dei servizi applicativi (manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva) si dovrà avviare un percorso di miglioramento continuo che garantisca:
 - miglioramento degli indicatori di qualità, misurati con CAST all'atto dell'avvio del programma, nel percorso di evoluzione o correzione di una applicazione;
 - raggiungimento del livello di valore 2,73 del TQI (o equivalente livello di qualità) con una modalità e una tempistica da concordare di volta in volta coi responsabili del patrimonio applicativo;
 - rimozione di tutte le vulnerabilità di sicurezza rilevate da CAST tra quelle codificate da OWASP, CWE, CERT e CISQ con una modalità e una tempistica da concordare di volta in volta coi responsabili del patrimonio applicativo.

3.4.3 Strumenti a supporto dell'operatività della Fornitura

Per l'erogazione dei servizi di ciascun Lotto, i Fornitori sono tenuti all'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dalla Committente/Amministrazione secondo le modalità descritte nell'Appendice 2.

In aggiunta a questi, i Fornitori dovranno dotarsi degli strumenti descritti nei paragrafi successivi e provvedere alle attività di predisposizione, attivazione e gestione degli stessi per tutta la durata contrattuale, senza oneri aggiuntivi per la Committente.

Gli eventuali strumenti proposti nelle offerte tecniche e non rientranti nei successivi paragrafi dovranno essere messi a disposizione entro *20 giorni lavorativi dalla stipula del contratto*.

Si precisa che la Committente/Amministrazione si riserva, al termine delle attività contrattuali, di effettuare il riscatto dei prodotti/strumenti, utilizzati dal Fornitore per la realizzazione delle applicazioni, che si basano su prodotti di mercato in licenza e di acquistarne le licenze d'uso a titolo definitivo e con durata perpetua. Tali licenze dovranno essere pertanto trasferibili.

3.4.4 Test factory

Il Fornitore dovrà disporre di una propria test factory e, nell'ambito di essa, di un prodotto di test management con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (test proceduralizzato).



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

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

Il Fornitore dovrà consegnare alla Committente la base dati su cui ha eseguito i test nell'ambito della propria test factory.

La test factory del Fornitore dovrà essere operativa entro la "Data di attivazione dei servizi" (cfr. par 4.1). Sogei si riserva di verificare la rispondenza ai requisiti minimi organizzativi, architetturali e funzionali espressi nel presente Capitolato e a quelli migliorativi eventualmente dichiarati dal Fornitore nell'Offerta Tecnica.

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

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

Il Fornitore dovrà garantire che almeno il 20% dei casi di test progettati nell'ambito del servizio di Sviluppo e MEV siano automatizzati al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e per creare su ciascuna area applicativa un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio Manutenzione Correttiva).

Il Fornitore dovrà inoltre garantire i test di conformità ai Requisiti di accessibilità da parte dei soggetti disabili stabiliti dalla L. n. 4/2004, nonché dalle Linee Guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/normativa>.

L'automazione dei test (test automatizzato) deve essere realizzata con modalità determinate in fase di pianificazione, di concerto con il capo progetto Sogei, e sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto. La scelta dei test da automatizzare verrà effettuata di concerto con il capo progetto Sogei.



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, ripetibili nell'ambiente Sogei, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e chi li esegue.

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

Per le applicazioni web ed i siti internet, il Fornitore dovrà progettare, eseguire e documentare dei test sulla sicurezza e sulla vulnerabilità, garantendo l'applicazione delle best practice per lo sviluppo sicuro del codice ed il rispetto delle indicazioni della building guide dello standard OWASP. L'attività di secure code review del codice sorgente verrà effettuata utilizzando la metodologia OWASP Code Review Guide ed il test dinamico dell'applicazione verrà effettuato utilizzando la metodologia OWASP Testing Guide.

3.4.5 Modalità di esecuzione dei test

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

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

3.4.5.1 Automazione Test funzionali

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

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

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

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

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

- almeno 1 test per ogni applicazione;
- almeno 1 caso di test per ogni segnalazione interfunzionale (di ok, di warning o di errore);



- i casi di test devono essere tipicamente di natura applicativa.

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

3.4.5.2 Unit Test

Gli Unit Test sono costituiti da elementi che consentono l'attività di test di singole unità software.

Per ciascun obiettivo di sviluppo gli Unit Test dovranno risultare svolti correttamente ed essere resi disponibili a Sogei.

Il grado di copertura degli Unit Test, ovvero la misura di quanto del codice sorgente sia stato coperto dagli Unit Test, dovrà essere pari o superiore al 70% delle funzioni realizzate, ovvero al 70% delle linee di codice sviluppate.

Il grado di copertura degli Unit Test verrà misurato mediante gli strumenti propri del Sistema di Qualità di Sogei, e principalmente mediante l'analisi statica del codice effettuata con SonarQube.

3.4.5.3 Codice di test e collaudo

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

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

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

3.4.5.4 Test prestazionale

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

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

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



3.4.5.5 Test di non regressione

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

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

3.4.5.6 Test di sicurezza

I requisiti di sicurezza da implementare, per quanto concerne lo sviluppo sicuro delle applicazioni web, derivano dall'utilizzo di metodologie standard riconosciute a livello internazionale come CWE, OWASP e CISQ, con riferimento all'ultima versione disponibile. Tali requisiti dovranno essere verificati attraverso l'utilizzo degli strumenti di analisi propri del Sistema di Qualità e di Sicurezza di Sogei.

Le verifiche di sicurezza del codice verranno effettuate mediante l'analisi della piattaforma CAST, nell'ultima versione disponibile sui sistemi. L'analisi effettuata con CAST produrrà un report contenente i dati di qualità del codice ed il dettaglio su tipologia e quantità di vulnerabilità di sicurezza presenti, misurate applicando il modello che implementa gli standard sopra menzionati.

Le verifiche di sicurezza del codice dovranno essere ripetute a fronte di tutti gli interventi di manutenzione.

3.4.6 Gestione della configurazione

La gestione della configurazione oggi avviene tramite lo strumento WebO, i cui ambienti e modalità di utilizzo sono dettagliati nell'Appendice 2.

Al Fornitore è richiesta la conoscenza di tale prodotto, in quanto sarà utilizzato dal Fornitore stesso per le attività di propria competenza, non escludendo l'utilizzo di ulteriori prodotti nel corso della durata contrattuale.

Il Fornitore, nelle aree applicative nelle quali il prodotto di configuration eventualmente non sia stato ancora adottato, dovrà garantire la prima alimentazione del repository per tutte le componenti software costituenti il sistema e, per le componenti software momentaneamente non supportate da WebO, dovrà predisporre e mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei. Tale attività dovrà essere esplicitata nel piano di subentro per il software già esistente e dovrà essere garantita per tutto il software nuovo sviluppato nel corso della fornitura.

Il Committente si riserva di poter cambiare lo strumento utilizzato per assicurare la gestione della configurazione del sistema. In questo caso il Fornitore deve garantire il corretto trasferimento dei dati verso il nuovo strumento.

3.4.7 Reporting degli indicatori di qualità della fornitura

Il Fornitore renderà disponibile alla Committente, entro *2 mesi dalla data di stipula* di ciascun contratto, uno strumento per l'analisi automatica degli andamenti degli indicatori a livello di intera fornitura, allo scopo di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l'acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



facilitare la verifica dell'effettivo andamento dei lavori, di anticipare la gestione degli scostamenti e di ottimizzare le attività di monitoraggio. A tale scopo, nel Piano di Qualità dovrà essere esplicitato il limite temporale tra il verificarsi dell'evento e la loro pubblicazione e tale tempo non potrà superare i *5 giorni lavorativi*. Lo strumento dovrà raccogliere i dati elementari e calcolare gli indicatori di obiettivo, servizio e di fornitura; sulla base di essi predisporre delle rappresentazioni dell'andamento.

Dovranno inoltre essere rese disponibili tutte le informazioni inerenti il personale impegnato in ciascun obiettivo, in termini di figura professionale e grado di utilizzo.

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire la base dati di dettaglio contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità.



4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

4.1 Gestione della fase di presa in carico

A partire dalla data di stipula, è data la possibilità al Fornitore di richiedere a Sogei di usufruire di un periodo di addestramento al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti e garantire la continuità delle attività, per un periodo massimo di due mesi, fino alla “Data di attivazione dei servizi”.

Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell’operatività quotidiana di manutenzione correttiva condotta dal fornitore uscente senza eseguire direttamente le attività (training on the job). Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con Sogei, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. 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 non percepirà alcun corrispettivo per le attività e i servizi oggetto della presa in carico.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, nell’elenco che segue si riepilogano alcune delle attività che dovranno essere realizzate dai fornitori nel periodo di presa in carico:

- predisporre e consegnare, con le modalità e nei tempi indicati al paragrafo 5.5, il Piano di Lavoro Generale e il Piano della Qualità Generale;
- definire il gruppo di lavoro deputato all’erogazione del servizio di manutenzione adeguativa e correttiva, in termini di profili professionali, certificazioni e percentuali di impiego;
- predisporre le postazioni di lavoro e attivare gli strumenti necessari per l’erogazione dei servizi e quelli aggiuntivi eventualmente proposti in Offerta Tecnica;
- formalizzare e condividere con la Committente/Amministrazione i processi e le modalità operative per l’erogazione dei servizi e le procedure di comunicazione ed escalation;
- predisporre e sottoporre ad approvazione della Committente un modello per la rilevazione della Customer Satisfaction (cfr. par. 5.12).

Al termine del periodo di affiancamento il completamento del passaggio di consegne, ed il conseguente passaggio delle responsabilità ai Fornitori entranti, sarà formalizzato in un apposito verbale in cui sarà esplicitamente indicata la “Data di attivazione dei servizi”.



4.2 Modalità di erogazione dei servizi

I servizi oggetto del presente affidamento potranno essere erogati secondo le modalità Progettuale a corpo oppure Continuativa a canone, come indicato nella seguente tabella.

Categoria	Servizio	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di sviluppo	Sede
Servizi applicativi	Sviluppo e manutenzione evolutiva di software	Si	PF GP	Progettuale a corpo	Completo o ridotto o breve o ad hoc o agile	Fornitore
	Manutenzione adeguativa e correttiva	No	PF	Continuativa a canone	-	Fornitore
	Supporto tecnico-specialistico	No	GP	Progettuale a corpo	Ad hoc	Fornitore
Servizi di supporto	Business Process Reengineering	No	GP	Progettuale a corpo	Ridisegno processi o ad hoc	Fornitore
	Demand Management e PPM					
	Supporto tematico					
Servizi accessori	Supporto direzionale	No	GP	Progettuale a corpo	Ad hoc	Fornitore
	Change Control Board					
	Formazione					
	Trasferimento di know how					

Per il servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software è prevista la sola modalità progettuale “a corpo”, mentre per il servizio di Supporto tecnico-specialistico, per i servizi di supporto e per i servizi accessori la Committente si riserva la facoltà di richiedere attività anche in modalità “a consumo”, come meglio precisato nel par. 5.1.1.

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.

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

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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l’acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell’ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



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

Sogei si riserva inoltre di introdurre specifici processi, o di richiedere al Fornitore di elaborare una proposta, per la gestione del rischio che dovrà poi essere applicata per l'erogazione dei servizi per tutta la durata contrattuale.

Per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di sviluppo, alle fasi progettuali e ai contenuti informativi dei documenti da consegnare si rimanda all'Appendice 4.

4.3 Modalità di attivazione ed esecuzione dei servizi

4.3.1 Modalità progettuale

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

	Milestone	Attore	Descrizione
	<i>Richiesta stima</i>	Sogei / Amministrazione	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi di un Obiettivo.
	<i>Stima</i>	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'Obiettivo. La stima dovrà essere consegnata entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.
	<i>Autorizzazione</i>	Amministrazione	Autorizzazione a Sogei per l'attivazione dell'Obiettivo, dimensionato in costi e tempi.
<i>Durata</i>	<i>Attivazione</i>	Sogei	Attribuzione della classe di rischio dell'Obiettivo e avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo.
	<i>Consegna</i>	Fornitore	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali
		Sogei	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto.
	<i>Approvazione</i>	Sogei / Amministrazione	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito.
	<i>Accettazione</i>	Sogei / Amministrazione	Validazione dei prodotti finali di fornitura, previo collaudo (l'accettazione è l'ultima approvazione del ciclo).

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

4.3.1.1 Servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva di software

Le attività dei servizi di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software saranno eseguite in modalità progettuale e saranno scomposte in obiettivi.

Gli obiettivi di norma sono dimensionati in Punti Funzione (PF); il dimensionamento in Giorni Persona è previsto, in particolare, per la parametrizzazione e la personalizzazione di soluzioni basate su software/soluzioni commerciali.



Per quanto riguarda i servizi di Sviluppo, sono fissati i seguenti criteri oggettivi che orientano nell'individuazione del ciclo di sviluppo appropriato.

		Dimensione			
		< 100 PF o < 55 GP	100 ÷ 200 PF o 55 – 110 GP	201 ÷ 300 PF o 110 – 170 GP	>300 PF o > 170 GP
Durata	< 2 mesi	Breve	n. a.	n. a.	n. a.
	2-3 mesi	Ridotto	Ridotto	Ridotto	n. a.
	3-4 mesi	n. a.	Ridotto	Completo	Completo
	> 4 mesi	n. a.	n. a.	Completo	Completo

Non applicabile (n.a.) significa che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata.

Normalmente, il ciclo ridotto non è applicato ad Obiettivi con classe di rischio A; nei restanti casi, invece, non sempre tali criteri sono di aiuto, in quanto la scelta più appropriata può dipendere dalle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo.

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

Oltre alle casistiche indicate in tabella, si precisa che:

- per lo sviluppo di applicazioni che devono garantire rilasci con cadenza ravvicinata e velocità nell'esecuzione del progetto e delle fasi di progettazione si potrà applicare il ciclo di sviluppo Agile,
- 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.

Il ciclo da adottare sarà concordato in fase di Definizione, considerando le specifiche caratteristiche dell'obiettivo in termini di dimensione dell'intervento e durata dello stesso.

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

4.3.1.2 Servizio di Supporto tecnico-specialistico, Servizi di supporto e Servizi accessori

Anche gli interventi relativi al servizio di Supporto tecnico-specialistico (nell'ambito dei servizi applicativi), ai servizi di supporto e ai servizi accessori sono suddivisi in Obiettivi e sono attivati con le stesse modalità precedentemente esposte.



In particolare, si potrà applicare un ciclo 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.

Per gli obiettivi che prevedono una reingegnerizzazione dei processi si applica in genere il ciclo Ridisegno dei Processi.

4.3.2 Modalità continuativa

Il servizio di Manutenzione adeguativa e correttiva sarà erogato in modalità continuativa. L'attivazione del servizio è prevista a partire dalla "Data di attivazione dei servizi" e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine fornitura. La regolamentazione contrattuale del servizio è a canone.

Per l'erogazione di tale servizio si sottolinea l'importanza della presa in carico dei sistemi a inizio contratto e delle nuove funzionalità sviluppate man mano, per acquisire un elevato grado di conoscenza del disegno e del codice realizzato.

Gli interventi di manutenzione adeguativa sono attivati su specifico evento scaturito da una richiesta di adeguamento del software.

La manutenzione adeguativa dovrà essere erogata dal Fornitore relativamente alle funzionalità ad hoc realizzate e sulle funzionalità del pacchetto software sviluppate/personalizzate ed attualmente in esercizio, ivi comprese le funzionalità/software che il Fornitore nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo.

Ogni segnalazione di adeguamento costituisce richiesta di intervento di manutenzione adeguativa, e verrà registrata sull'applicazione "Base Informativa di Gestione" (BIG), nel momento in cui viene riscontrata, con l'attribuzione della categoria di adeguamento, concordata con Sogei, e collegando tra loro le segnalazioni relative ad un unico adeguamento.

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

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi definiti nel Piano della Qualità generale, il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza su BIG, secondo le modalità indicate nell'Appendice 2, fino al termine delle attività stesse o, nel caso non segua un intervento di manutenzione adeguativa, fino alla registrazione su BIG delle relative motivazioni.



Nell'ambito degli interventi di manutenzione adeguativa, oltre all'adeguamento del software, dovrà essere previsto anche l'eventuale ripristino della base dati (tramite programmi, utilità, routine, ecc.) e, se necessario, l'aggiornamento della relativa documentazione.

Dopo il superamento con esito positivo del test dell'intervento, la fine attività verrà comunicata a Sogei, che si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, alla documentazione ed alla base dati.

Al termine delle attività verrà data apposita comunicazione ai referenti ed alle strutture indicate da Sogei.

Gli interventi di manutenzione correttiva, sono attivati su specifico evento scaturito da un malfunzionamento, e non sono pianificabili.

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

La discriminazione tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinata da Sogei sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione, dai regolamenti e dalle prassi amministrative. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica, in nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante.

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

L'intervento di manutenzione correttiva consiste nella correzione del software, nella produzione di programmi, utilità, routine, ecc. per il ripristino della base dati, di eventuale software per il testing proceduralizzato, e della relativa documentazione.

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

Al termine delle attività verrà data apposita comunicazione a Sogei, che si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, documentazione e base dati. Diverse modalità di accettazione del servizio verranno congiuntamente concordate. Qualora l'intervento di correzione effettuato dal Fornitore risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento del software dal punto di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l'acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



vista utente, Sogei 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 eseguiti.

La risoluzione del malfunzionamento non deve causare regressione su altre funzionalità del parco applicativo interessato.

Le modalità di esecuzione precedentemente descritte ed i livelli di servizio previsti dal Piano della Qualità Generale si applicano anche agli interventi sul software in garanzia (cfr. par. 3.1.2 e 5.8).

4.4 Luogo di lavoro e ambienti di sviluppo

I servizi oggetto della fornitura saranno svolti principalmente presso le sedi del Fornitore, su posti di lavoro attrezzati a carico del Fornitore, a meno di specifiche attività che richiedono la presenza presso le sedi della Committente/Amministrazione. Tali attività comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- incontri e/o attività di affiancamento agli utenti, ai Capi progetto e ai tecnici Sogei o a eventuali fornitori terzi
- consegna dei prodotti della fornitura;
- collaudo e test di certificazione;
- assistenza all'avvio in esercizio;
- attività di trasferimento di know-how e formazione.

I posti di lavoro necessari al Fornitore presso le proprie sedi devono essere dotati, a suo carico, del necessario corredo hardware e software, sia di base che di sviluppo.

Non sarà in nessun caso consentita al Fornitore l'installazione presso le sedi Sogei e/o Amministrazione di server di sua proprietà eventualmente necessari alle attività afferenti al servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software.

Relativamente agli ambienti di sviluppo e manutenzione basati su elaboratori Sogei, a inizio fornitura sarà concordato con il Fornitore il fabbisogno, in funzione della numerosità del gruppo di lavoro. Sarà poi cura del Fornitore organizzare le proprie modalità di lavoro in modo da sfruttare correttamente la potenza assegnata, utilizzando specifici strumenti, messi a disposizione da 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.

Si precisa inoltre che nel caso della durata contrattuale, in caso di specifiche esigenze legate alle caratteristiche dell'intervento, la Committente/Amministrazione potrà richiedere l'erogazione dei servizi anche presso le proprie sedi e metterà a disposizione locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio, e, ove possibile, posti di lavoro attrezzati. Nel caso in cui non fossero disponibili posti di lavoro attrezzati, il Fornitore dovrà provvedere alla predisposizione delle stazioni di lavoro (possibilmente PC non portatili) dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'erogazione dei servizi,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l'acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



quali ad esempio prodotti per lo sviluppo di software applicativo. Non è permesso al Fornitore utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete Ethernet e remotamente via modem. La Committente/Amministrazione si riserva eventualmente di mettere a disposizione un pool di stazioni di lavoro da cui il Fornitore potrà accedere a Internet. Sogei renderà disponibile al Fornitore il servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle personali su server Sogei. Sogei si riserva inoltre di ridurre in corso d'opera la disponibilità dei posti di lavoro non attrezzati presso le sedi dell'Amministrazione, dandone comunicazione al Fornitore con almeno 15 giorni solari di anticipo. Invece, ogni variazione del numero di posti di lavoro attrezzati disponibili presso sedi dell'Amministrazione sarà concordata tra le parti.

Per ulteriori dettagli relativi alle sedi di Sogei e dell'Amministrazione si rimanda ai siti www.sogei.it e www.tesoro.it.



5. DIREZIONE LAVORI

5.1 Gestione degli obiettivi

5.1.1 Stima e attivazione Obiettivi

Sogei richiede la stima di un Obiettivo comunicando al Fornitore l'impegno massimo da impiegare per effettuare la fase di Start-up/Determinazione o di Definizione (impegno espresso in GP). Nel caso in cui l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà poi riassorbito nei costi dell'Obiettivo.

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

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

In particolare, si precisa che la classe di rischio di una applicazione o di un Obiettivo è definita come segue:

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

Al termine della fase di Start-up/Determinazione o di Definizione, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione alla prosecuzione dell'Obiettivo, anche in considerazione del Piano di Lavoro e della stima di costo proposti dal fornitore ed avallati da Sogei, quest'ultima procede all'approvazione della fase di Start-up/Determinazione o Definizione (attivazione) e ne dà comunicazione al Fornitore, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguono.

Per il dettaglio si rimanda all'Appendice 4.



5.1.1.1 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi (nell'ambito del servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software) in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato, ove possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione IFPUG ver. 4.3.1 o successiva. Laddove la metrica dei Punti Funzione non risulti applicabile, il dimensionamento degli Obiettivi sarà effettuato direttamente in Giorni Persona.

Obiettivi misurati in Punti Funzione

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

- Stima iniziale - in fase di Definizione;
- Stima di revisione - al termine della fase di Analisi (ciclo completo) o Analisi e Disegno (ciclo ridotto) o analogo fase per gli altri cicli di sviluppo;
- Consuntivo - al termine della fase di Realizzazione (completo, ridotto o breve).

La stima iniziale deve essere effettuata con la massima accuratezza sulla base degli elementi a disposizione. Su richiesta del capo progetto Sogei, il Fornitore dovrà produrre evidenza dei razionali in base ai quali è stata definita la stima stessa.

Qualora la stima di revisione sia maggiore della stima iniziale, il Fornitore dovrà motivare lo scostamento; se tali motivazioni saranno accettate da Sogei, nel limite di uno scostamento massimo del **20%** rispetto alla stima iniziale, la stima di revisione sostituirà la stima iniziale. In caso contrario si utilizzerà la stima iniziale ai fini della fatturazione.

La consuntivazione dell'Obiettivo dovrà essere effettuata al termine della fase di Realizzazione, contestualmente al conteggio della baseline; la dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo potrà essere assunta come riferimento ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate da Sogei. In ogni caso lo scostamento non potrà superare il **10%** della stima di revisione. Dunque, ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo non potrà superare la stima di revisione aumentata del **10%**.

Nel caso di ciclo breve, la dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo sarà assunta come riferimento ai fini della fatturazione, salvo il caso in cui superi di oltre il 10% la stima iniziale. In tal caso, ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate da Sogei, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo sarà pari alla stima iniziale aumentata del **10%**.

Nel caso di obiettivi realizzati con ciclo di vita Agile, il dimensionamento dovrà avvenire nei seguenti momenti:

- Stima iniziale – data dalla somma delle stime in PF delle storie inserite nel product backlog; la stima iniziale dovrà essere suddivisa sugli sprint necessari a realizzare tutte le storie incluse nel backlog;
- Stima di revisione - al termine della fase di realizzazione dello sprint.



Qualora, durante il raffinamento del backlog, dovessero essere individuati ulteriori requisiti, bisognerà gestire la variazione e verificare se è necessario prevedere un aumento degli sprint per portare a termine l'obiettivo.

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

La stima di revisione dei PF non potrà comunque superare il 10% dei PF totali della stima del singolo sprint.

Nel caso in cui, durante le fasi successive alla revisione, Sogei richieda modifiche alle funzionalità previste o comunque requisiti che possono comportare variazioni di stima, occorre procedere ad una nuova stima dell'effort progettuale, che dovrà comunque essere approvata da Sogei, e sarà assunta come stima di revisione in luogo della precedente.

Il dimensionamento in Punti Funzione degli Obiettivi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio descritte nei documenti Sogei "Standard conteggio PF – Indicazioni generali", "Standard conteggio PF – Applicazioni siti WEB"; "Standard conteggio PF – Regole per il Calcolo dell'Effort Progettuale", che saranno consegnati al Fornitore alla stipula del contratto.

A titolo indicativo, si precisa che, sulla base dell'esperienza pregressa, la produttività media rilevata nell'ambito del servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva di software è pari a 1,76. Tale valore non risulta in alcun modo vincolante per il Fornitore per l'erogazione del servizio.

Obiettivi misurati in Giorni Persona

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in Giorni Persona dovrà avvenire in fase di Start-up/Determinazione o di Definizione.

Nel caso in cui il servizio sia richiesto in modalità "a corpo", la tariffa giornaliera applicata sarà quella prevista dal contratto e relativa al team mix di riferimento per il servizio professionale. L'erogazione dei servizi dovrà prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

Per quanto riguarda invece l'erogazione dei servizi in modalità "a consumo", essi saranno commisurati sulla base dell'effettivo effort delle risorse impiegate per il servizio e pertanto verranno remunerate le singole figure professionali impiegate sulla base di quanto effettivamente erogato e documentato nel Consuntivo attività e nel Rendiconto risorse.

5.1.1.2 Cancellazione obiettivi

Nel caso di non approvazione della fase di Start-up/Determinazione o Definizione, e di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al Fornitore, sarà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno massimo da impiegare, specificato da Sogei, per effettuare la fase di Start-up/Determinazione o Definizione.

Nel caso di cancellazione degli Obiettivi al termine delle altre fasi di lavoro relative al ridisegno processi per cause non imputabili al Fornitore, saranno riconosciuti i corrispettivi calcolati utilizzando la seguente formula:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l'acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



$GGPP \text{ riconosciuti} = GGPP \text{ dell'Obiettivo cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$

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

Fase	Impegno	Avanzamento cumulativo
Determinazione/start-up	10%	10%
Rilevazione	40%	50%
Ridisegno	50%	100%

Nel caso di cancellazione degli Obiettivi al termine delle altre fasi di lavoro relative allo sviluppo, per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari al valore di avanzamento del lavoro, calcolato sulla base del volume dello sviluppo e dell'avanzamento corrispondente al momento della cancellazione, calcolati utilizzando la seguente formula:

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

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

Fase	Impegno ³	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	20%	30%
Disegno	15%	45%
Realizzazione	25%	70%
Collaudo	20%	90%
Documentazione ed avvio in esercizio	10%	100%

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

Per gli obiettivi realizzati con ciclo di vita Agile, nel caso di interruzione per cause non direttamente imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto il corrispettivo delle fasi concluse e degli sprint realizzati calcolando eventuali conguagli rispetto a quanto già riconosciuto al termine della fase di Definizione.

In questo caso, saranno comunque riconosciute al Fornitore le quote sospese relative alle fasi concluse ed agli sprint realizzati.

Nel caso l'obiettivo si interrompa durante la fase di Definizione si applica quanto previsto per gli altri cicli di vita.

5.1.2 Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un progetto di sviluppo o di manutenzione evolutiva può ripercuotersi in più modi sulle dimensioni del progetto: può richiedere di creare nuove funzionalità logiche o

³ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di sviluppo a cascata o ad analogia fase per gli altri cicli di sviluppo.



strutture dati e/o può avere ripercussioni sul modo in cui altre funzionalità logiche o strutture dati devono essere trasformate o cancellate.

Si possono distinguere tre casi:

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

Si precisa che il cambiamento dei requisiti nel corso della fase di definizione è considerato fisiologico.

5.2 Pianificazione

5.2.1 Piano di lavoro

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

- il Piano Globale della Fornitura, comprensivo del Piano di Subentro ad inizio fornitura;
- il Piano di trasferimento del know-how;
- il Piano riepilogativo degli Obiettivi;
- per i servizi a carattere progettuale, un piano per ciascun Obiettivo;
- il piano per il servizio di manutenzione adeguativa e correttiva, a carattere continuativo, contenente le attività note e pianificabili in termini temporali e di risorse.

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

Qualsiasi pianificazione sarà approvata con le tempistiche previste nel paragrafo 5.5.2, sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l'acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che determini modifiche rispetto al piano concordato e ad inviare a Sogei una richiesta di ripianificazione delle attività con relativo piano di lavoro aggiornato. L'esito della richiesta di ripianificazione verrà formalizzato sotto forma di verbale e nel caso di accettazione il Fornitore dovrà riconsegnare il piano di lavoro aggiornato.

I Piani di Lavoro e le relative modifiche, come 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).

5.2.2 Stato avanzamento lavori

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

5.3 Comunicazioni formali

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione del contratto dovrà essere trasmessa via PEC, indirizzata all'attenzione del referente Sogei (Direttore dell'Esecuzione, Responsabile di progetto e/o di servizio, Responsabile del Procedimento, ecc.) e pubblicata sul Portale DePF Sogei nella sezione corrispondente secondo le modalità descritte nell'Appendice 2.

L'eventuale consegna dei supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) di fornitura va effettuata accompagnandola da una comunicazione scritta al Responsabile di progetto Sogei (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'allegato).

Quanto sopra potrà subire variazioni/evoluzioni derivanti dall'introduzione di diversi strumenti automatici a supporto o a seguito di accordi specifici stabiliti in sede di esecuzione del contratto.

5.4 Modalità di consegna e approvazione dei prodotti della fornitura

5.4.1 Prodotti software

Il software relativo ad architetture in ambiente distribuito deve essere consegnato tramite l'utilizzo dell'Applicativo di Configuration Management WebO, fermo restando l'obbligo del Fornitore di mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software per quelle momentaneamente non supportate da WebO.

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 e a rilasciare gli oggetti negli ambienti per il collaudo e la certificazione messi a disposizione da Sogei 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 all’Appendice 2.

5.4.2 Documentazione

Il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l’utilizzo del Portale DePF Sogei.

La documentazione dovrà essere in formato nativo (.doc, xls, ppt, mpp, ecc.) e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna, anch’essa in formato elettronico e firmata digitalmente, salvo diversi accordi specifici stabiliti in sede di esecuzione del contratto.

Il processo di consegna previsto è descritto nell’Appendice 2.

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

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

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica interromperà il termine per l’approvazione. I prodotti di fase soggetti al rilievo dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo *3 giorni lavorativi*.

5.4.3 Assenza di Virus

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

5.5 Vincoli Temporali sulle Consegne

5.5.1 Piani della Qualità

Il Piano della Qualità Generale di ciascun contratto dovrà essere consegnato entro *15 giorni lavorativi* dalla data di attivazione del contratto. Gli eventuali Piani della Qualità specifici per singolo Obiettivo dovranno essere consegnati in fase di Definizione.

Nel caso in cui Sogei formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani della Qualità sia Generale che di Obiettivo, i documenti aggiornati dovranno essere consegnati *entro 3 giorni lavorativi*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l’acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell’ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



dalla formalizzazione dei rilievi. Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del documento definitivo per l'approvazione entro 10 giorni lavorativi dalla prima formalizzazione di rilievo, al netto dei tempi necessari alla Sogei.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita, e non può essere per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità di cui all'Appendice 3 eventualmente migliorati dall'offerta.

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

In caso di non approvazione, si rimanda agli obblighi previsti e ed alle norme contrattuali.

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

5.5.2 Piani di Lavoro

Il Piano Globale della Fornitura, comprensivo del Piano di Subentro, dovrà essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla data di attivazione del contratto. Tale piano dovrà includere, relativamente al servizio continuativo di Manutenzione adeguativa e correttiva, le modalità e la tempistica di installazione delle postazioni a carico del Fornitore, la formalizzazione delle procedure e la configurazione del servizio in termini di gruppo di lavoro.

Nel caso in cui Sogei formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto al Piano Globale della Fornitura, il documento aggiornato dovrà essere consegnato entro 3 giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi. Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del documento definitivo per l'approvazione entro 10 giorni lavorativi dalla prima formalizzazione di rilievo, al netto dei tempi necessari alla Sogei.

Mensilmente, entro 3 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano Globale della Fornitura, inclusa la sezione delle certificazioni richieste in sede di partecipazione alla gara. Il piano così aggiornato è soggetto all'approvazione da parte di Sogei, unitamente al Rendiconto Risorse.

Per le attività a carattere progettuale, il Piano di lavoro dell'obiettivo dovrà essere consegnato entro la fase di Definizione o Determinazione (Start-up), il cui termine sarà definito all'atto dell'attivazione dell'obiettivo stesso o secondo quanto previsto dal ciclo di vita adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo; dovrà contenere, in fase di Determinazione (Start-up) o Definizione, l'indicazione del team che il Fornitore intende impiegare sull'Obiettivo, con riferimento ai curriculum vitae (CV) consegnati, alla figura professionale, alla % stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro che dovrà essere approvato da Sogei.

Il Piano Riepilogativo degli Obiettivi dovrà essere aggiornato mensilmente entro 3 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento.



Il Piano del servizio continuativo di Manutenzione adeguativa e correttiva dovrà essere consegnato entro *10 giorni lavorativi dalla data di richiesta effettuata da Sogei* e dovrà essere aggiornato mensilmente entro *3 giorni lavorativi* dal termine del mese solare di riferimento.

Il Piano di Trasferimento di Know How dovrà essere consegnato entro *5 giorni lavorativi dalla data di richiesta effettuata da Sogei*. La frequenza di aggiornamento dello stato di avanzamento sarà definita da Sogei in base alle specifiche esigenze.

Ogni scostamento rispetto al piano deve essere comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore. Il relativo Piano di Lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con Sogei, dovrà essere riconsegnato entro *3 giorni lavorativi* dal relativo verbale.

Sogei dovrà approvare tutti i Piani di Lavoro ed è prevista approvazione per tacito assenso.

Dopo la prima approvazione, sarà cura del Fornitore comunicare tempestivamente e concordare ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando a Sogei il relativo Piano di Lavoro secondo i vincoli temporali previsti. I Piani di Lavoro così aggiornati dovranno essere approvati da Sogei anche 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 Sogei può richiedere la consegna dei Piani di Lavoro con tutti gli aggiornamenti concordati.

5.5.3 Prodotti di Fase

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

- i manuali di gestione, le procedure di definizione e caricamento delle tabelle, il documento di supporto alle attività di trasferimento ed installazione in ambiente di collaudo, ed in genere, ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, dovranno essere consegnati almeno 5 giorni lavorativi prima della fine della fase di Realizzazione;
- il Piano di Change (sezione di esercizio) dovrà essere allegato, alla richiesta di cambiamento da far pervenire alle strutture tecniche (RFC-request for change), almeno 5 giorni lavorativi prima della fine della fase di collaudo;
- il campione tecnico, quando previsto, dovrà essere consegnato all'interno della fase di disegno, in data da concordare, in quanto sia il disegno di dettaglio che la casistica di test dipendono dai riscontri fatti a fronte del campione tecnico stesso.

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



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

In caso di approvazione anche da parte degli utenti dell'Amministrazione, Sogei si riserva almeno 20 giorni lavorativi (10 nel caso di ciclo ridotto/breve).

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

5.5.4 Rapporto Indicatori di qualità di fornitura e di obiettivo

Trimestralmente, entro 3 giorni lavorativi dalla fine del trimestre di riferimento, in ottemperanza di quanto previsto nel Piano di Qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di Qualità della Fornitura, che dovrà essere consegnato, in forma incrementale, al termine di ciascuna fase per la quale ne è prevista la consegna.

Il Rapporto Indicatori di Qualità della Fornitura dovrà essere redatto dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nel Piano della Qualità Generale e nei Piani della Qualità Obiettivo secondo lo schema esposto nell'Appendice 4.

Il Rapporto Livelli di Servizio costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali e della possibilità, da parte di Sogei, di riconoscere gli obiettivi di prestazione (vedi Appendice 3).

Il Rapporto Indicatori di Qualità di Obiettivo dovrà essere consegnato secondo le modalità previste nell'Appendice 4.

I rapporti sugli indicatori di qualità non sono soggetti ad approvazione; tuttavia qualora siano riscontrate anomalie si procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro 5 giorni lavorativi dalla data di emissione della lettera di rilievo.

5.6 Collaudo

La responsabilità della fase progettuale di Collaudo è di Sogei o di terzi da essa delegati.

Il collaudo sarà svolto nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del Fornitore. La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento.

L'attività di collaudo sarà svolta negli ambienti Sogei e/o dell'Amministrazione, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati da Sogei e attuando le modalità definite da Sogei e/o dall'Amministrazione.



Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di verifica tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare a Sogei il necessario e tempestivo supporto sistemistico e applicativo, che costituisce parte integrante dell'intervento progettuale.

Le attività di supporto richieste al Fornitore sono relative a:

- predisposizione dell'ambiente di collaudo;
- test dell'ambiente predisposto;
- esecuzione del collaudo;
- consegna in gestione;
- attività di passaggio in esercizio.

Costituisce inoltre parte integrante di ogni intervento progettuale l'esecuzione di test di certificazione, a garanzia dell'aderenza agli standard, della compatibilità alle piattaforme di riferimento delle postazioni utente, della compatibilità con le altre applicazioni che condividono la stessa rete e lo stesso parco client.

All'atto dell'accettazione della fornitura, in caso di esito positivo del collaudo, sarà redatto e sottoscritto da Sogei, dall'Amministrazione e dal Fornitore il verbale di collaudo ed accettazione, cui sono tracciate le attività svolte.

In caso di esito negativo del collaudo, la nuova data di inizio delle attività sarà definita da Sogei e comunicata per iscritto.

La presenza di anomalie che, a giudizio di Sogei, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo provocherà la sospensione del collaudo stesso. I nuovi termini di inizio e fine collaudo decorreranno dalla consegna della versione corretta dei prodotti.

La rimozione delle eventuali anomalie riscontrate durante la fase di collaudo è assoggettata ai livelli di servizio previsti all'Appendice 3 del presente documento.

Sogei effettuerà la rilevazione della metrica relativa al rapporto sugli indicatori di qualità della fornitura, esclusi quelli di singolo obiettivo, con cadenza trimestrale. La rilevazione riguardante i singoli obiettivi sarà effettuata durante tutto il ciclo di vita del software.

5.7 Verifica di conformità

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

Per i servizi in modalità progettuale le verifiche di conformità saranno effettuate in corrispondenza delle attività/fasi che prevedono un esito di pagamento mentre per il servizio di manutenzione adeguativa e correttiva, erogato in modalità continuativa, le verifiche di conformità saranno a cadenza trimestrale.



Della data di verifica di conformità si darà apposita comunicazione alla Società che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica, la Sogei ne darà comunicazione formale alla Società.

I prodotti consegnati dovranno essere perfettamente funzionanti e/o conformi rispetto al Piano di Lavoro, alla documentazione prodotta (Specifica requisiti, Specifica funzionale, verbali, ecc.) e agli standard documentali previsti.

I prodotti di output, se presentano anomalie, non saranno accettati fino a che tutte le anomalie non saranno rimosse e, conseguentemente, non potrà considerarsi conclusa la linea di attività che prevede il prodotto verificato quale output.

A conclusione della singola attività, nei tempi previsti dal Piano di Lavoro concordato e comunque entro 20 giorni dalla data di conclusione dell'attività in oggetto, i prodotti saranno oggetto di verifica da parte della Sogei.

Eventuali anomalie riscontrate saranno segnalate sul Piano di Lavoro; il Fornitore provvederà a rimuovere le anomalie segnalate intervenendo senza oneri aggiuntivi per la Sogei, entro 3 giorni dalla verifica, se non diversamente indicato.

Solo a valle della positiva verifica di conformità, la Committente procederà alla fatturazione.

5.8 Garanzia

Tutto il software sviluppato/modificato deve essere consegnato privo di anomalie. Qualora eccezionalmente venissero riscontrati difetti si precisa che:

- durante il periodo di erogazione dei servizi (primi 48 mesi) il Fornitore è tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti su tutto il software sviluppato e/o modificato secondo le modalità definite per il servizio di manutenzione correttiva;
- durante il periodo di garanzia il Fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti sul software sviluppato e/o modificato nel corso dei 12 mesi precedenti al termine del periodo di erogazione dei servizi, secondo le modalità definite per il servizio di manutenzione correttiva. Tale obbligo vale anche nel caso di risoluzione anticipata o recesso del contratto relativamente agli ultimi 12 mesi di erogazione dei servizi.

La correzione dei difetti include:

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

Per quanto riguarda i servizi di supporto ed i servizi accessori, la garanzia si applica sulla documentazione prodotta.



5.9 Assicurazione Qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità delle norme di cui è richiesta certificazione (EN ISO 9001);
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale e dai Piani della Qualità dei singoli Obiettivi approvati e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il Piano della Qualità Generale, conforme ai requisiti applicabili della certificazione EN ISO 9001, sarà redatto dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 4.

L'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, come nucleo base di riferimento, sono indicati nell'Appendice 3; nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori aggiuntivi rispetto a quelli elencati, o valori soglia migliorativi, tale nuovo profilo di qualità potrà essere assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità (Generale e/o dell'Obiettivo), a discrezione di Sogei.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, mentre il Piano della Qualità Obiettivo definisce le caratteristiche specifiche relative al singolo Obiettivo o le eventuali deroghe dal Piano della Qualità Generale.

Le eventuali deroghe al Piano della Qualità Generale possono riguardare anche una diminuzione o un innalzamento dei valori soglia di specifici indicatori, che potranno essere variati nell'interesse dell'Amministrazione e dovranno essere comunque concordati con Sogei. Tali deroghe potranno essere applicate ad esempio nei casi in cui la pianificazione degli Obiettivi si discosti sensibilmente dal tempo ottimale di sviluppo.

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

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo costituiranno il riferimento anche per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

In relazione agli indicatori relativi alla qualità del software si chiede al Fornitore l'utilizzo di un adeguato strumento per il calcolo di tali indicatori.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera, o comunque su richiesta Sogei, ogni qual volta lo si 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.

Si precisa che, in assenza di standard Sogei, il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della Qualità Generale un proprio modello sottoposto ad approvazione Sogei.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l'acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



5.10 Indicatori di qualità

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 3.

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

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

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso il Rapporto Indicatori di qualità di fornitura e di obiettivo.

5.10.1 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Sogei conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale e di progetto. Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore, che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono determinare l'applicazione di penali, secondo quanto previsto nell'Appendice 3 e determinato nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Responsabile del contratto Sogei, dai Responsabili di progetto e/o di servizio Sogei, da strutture Sogei preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura, e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi, che sarà anche pubblicata sul Portale DePF Sogei.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre a Sogei un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo. In caso di valutazione positiva delle argomentazioni addotte dal fornitore, Sogei provvederà ad annullare il rilievo in questione.

5.10.2 Indici di prestazione

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

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

Nell'Appendice 3 sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indicatori di qualità cui sono legati gli indici e gli incentivi di prestazione e le quote percentuali (% Quota) dei corrispettivi maturati o i corrispettivi aggiuntivi che saranno erogati solo al raggiungimento degli indici stessi.

Nel caso in cui il Fornitore in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia, siano essi legati ad indicatori di qualità generale che ai livelli di servizio, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l'acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



qualità. In tal caso i “valori di raggiungimento indice” degli indici di prestazione saranno adeguati a tale nuovo profilo.

5.11 Monitoraggio

Le attività di monitoraggio saranno svolte in linea con quanto previsto dalla circolare n. 4 del 15 dicembre 2016 emessa dall'AgID. La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla Committente o da soggetto da essa incaricato.

Il Fornitore si impegna a fornire a Sogei tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio fornitura, nei formati standard richiesti.

Il Fornitore si impegna a inviare alla Sogei la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica. Inoltre il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche ispettive effettuate dalla Sogei tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2012.

Sogei si riserva 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 e processi offerti.

5.12 Rilevazione della soddisfazione della Committente

Entro 3 mesi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà proporre una soluzione per la rilevazione della soddisfazione della Committente in merito ai servizi erogati nella fornitura, che dovrà essere approvata dalla Committente e dall'Amministrazione.

La soluzione non dovrà prevedere alcun onere aggiuntivo per la Committente/Amministrazione e dovrà rimanere di proprietà dell'Amministrazione (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la sua gestione).

Se nel corso della durata del contratto, la Committente dovesse dotarsi di uno strumento analogo, il Fornitore dovrà assicurare il trasferimento dei dati sul nuovo strumento.

I risultati della rilevazione saranno utilizzati per la misurazione dell'indicatore di qualità “SDCM - Soddisfazione del committente”.

I risultati delle rilevazioni di Customer Satisfaction saranno altresì utilizzati ai fini dell'analisi delle reali esigenze dell'utenza per dimensionare, in maniera più puntuale e coerente, i servizi della fornitura, così come previsto dall'art. 7 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (CAD).



6. Informazioni in merito al trattamento e protezione di dati personali

6.1 Lotto 1

Tipologia di dati personali	<ul style="list-style-type: none">• Personali comuni: Anagrafici• Personali comuni: Inerenti il rapporto di lavoro
Trattamento effettuato per conto di	Amministrazione MEF, Dipartimento del Tesoro
Finalità dei trattamenti	Rilevazione delle componenti dell'attivo patrimoniale delle Amministrazioni pubbliche
Base giuridica	Esecuzione di un compito di interesse pubblico o pubblici poteri del titolare derivante da normativa nazionale
Categoria degli interessati	<ul style="list-style-type: none">• Rappresentanti e dipendenti di enti/istituzioni (associazioni di categoria/ordini professionali, ecc.)• Personale dipendente dell'amministrazione titolare per servizi di back-office
Categoria di destinatari	Pubblica Amministrazione MEF, Dipartimento del Tesoro; enti/istituzioni (associazioni di categoria/ordini professionali, ecc.)
Trasferimento dati extra UE	Non previsto
Modalità di trattamento dei dati	
<u>Raccolta</u> : attività di acquisizione del dato	SI
<u>Registrazione</u> : (consiste nella memorizzazione dei dati su un qualsiasi supporto)	SI
<u>Organizzazione</u> : (consiste nella classificazione dei dati secondo un metodo prescelto)	NO
<u>Strutturazione</u> : (consiste nell'attività di distribuzione dei dati secondo schemi precisi)	NO
<u>Conservazione</u> : (consiste nel mantenere memorizzate le informazioni su un qualsiasi supporto)	SI
<u>Consultazione</u> : (consiste nella mera lettura dei dati personali)	SI
<u>Elaborazione</u> : (attività con la quale il dato personale subisce una modifica sostanziale)	NO
<u>Selezione</u> : (individuazione di dati personali nell'ambito di gruppi di dati già memorizzati)	SI
<u>Estrazione</u> : (attività di estrapolazione di dati da gruppi già memorizzati)	SI
<u>Raffronto</u> : confronto tra dati	NO
<u>Utilizzo</u> : (attività generica che ricopre qualsiasi tipo di impiego dei dati)	NO
<u>Interconnessione</u> : (consiste nell'utilizzo di più banche dati, e si riferisce all'impiego di strumenti elettronici)	NO
<u>Cancellazione</u> : (consiste nell'eliminazione di dati tramite utilizzo di strumenti elettronici)	SI
<u>Distruzione</u> : (è l'attività di eliminazione definitiva dei dati)	SI

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l'acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



6.2 Lotto 2

Tipologia di dati personali	Personali comuni: Anagrafici (Nome; Cognome; mail; CF) - Tracciamenti
Trattamento effettuato per conto di	Amministrazione MEF-Dipartimento del Tesoro
Finalità dei trattamenti	Amministrativo-contabile – settore economico: Gestione del Debito Pubblico Italiano e monitoraggio del debito degli Enti Locali
Base giuridica	Esecuzione di un compito di interesse pubblico o pubblici poteri del titolare derivante da normativa nazionale
Categoria degli interessati	<ul style="list-style-type: none">• Rappresentanti e dipendenti di enti/istituzioni (associazioni di categoria/ordini professionali, ecc.)• Personale dipendente dell'amministrazione titolare per servizi di back-office• Operatori economici
Categoria di destinatari	Pubblica Amministrazione (MEF-Dipartimento del Tesoro/Enti Locali), Specialisti in Titoli di Stato
Trasferimento dati extra UE	Paese terzo o organizzazione internazionale
Modalità di trattamento dei dati	
<u>Raccolta</u> : attività di acquisizione del dato	SI
<u>Registrazione</u> : (consiste nella memorizzazione dei dati su un qualsiasi supporto)	SI
<u>Organizzazione</u> : (consiste nella classificazione dei dati secondo un metodo prescelto)	NO
<u>Strutturazione</u> : (consiste nell'attività di distribuzione dei dati secondo schemi precisi)	NO
<u>Conservazione</u> : (consiste nel mantenere memorizzate le informazioni su un qualsiasi supporto)	SI
<u>Consultazione</u> : (consiste nella mera lettura dei dati personali)	SI
<u>Elaborazione</u> : (attività con la quale il dato personale subisce una modifica sostanziale)	NO
<u>Selezione</u> : (individuazione di dati personali nell'ambito di gruppi di dati già memorizzati)	SI
<u>Estrazione</u> : (attività di estrapolazione di dati da gruppi già memorizzati)	SI
<u>Raffronto</u> : (confronto tra dati)	NO
<u>Utilizzo</u> : (attività generica che ricopre qualsiasi tipo di impiego dei dati)	NO
<u>Interconnessione</u> : (consiste nell'utilizzo di più banche dati, e si riferisce all'impiego di strumenti elettronici)	NO
<u>Cancellazione</u> : (consiste nell'eliminazione di dati tramite utilizzo di strumenti elettronici)	SI
<u>Distruzione</u> : (è l'attività di eliminazione definitiva dei dati)	SI

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l'acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



6.3 Lotto 3

Tipologia di dati personali	<ul style="list-style-type: none">• Personali comuni: anagrafici, giudiziarie civili e amministrative,• Personali specifici - dati di profilazione, con riferimento alla tipologia di ruolo della persona fisica, quale incolpato, fideiussore, che assume all'interno del procedimento amministrativo.
Trattamento effettuato per conto di	Amministrazione MEF-Dipartimento del Tesoro
Finalità dei trattamenti	Amministrativo-contabile: Gestione illeciti finanziari ai fini del procedimento amministrativo secondo le normative relative agli ambiti antiriciclaggio e valutario, armamenti ed Euro falsificati
Base giuridica	Esecuzione di un compito di interesse pubblico o pubblici poteri del titolare derivante da normativa nazionale
Categoria degli interessati	<ul style="list-style-type: none">• Rappresentanti e dipendenti di enti/istituzioni (associazioni di categoria/ordini professionali, ecc.)• Personale dipendente dell'amministrazione titolare per servizi di back-office• Operatori economici• Persone fisiche coinvolte nel procedimento amministrativo sanzionatorio e/o eventuali rappresentanti legali
Categoria di destinatari	Pubblica Amministrazione MEF-Dipartimento del tesoro
Trasferimento dati extra UE	Non previsto
Modalità di trattamento dei dati	
<u>Raccolta</u> : attività di acquisizione del dato	SI
<u>Registrazione</u> : (consiste nella memorizzazione dei dati su un qualsiasi supporto)	SI
<u>Organizzazione</u> : (consiste nella classificazione dei dati secondo un metodo prescelto)	NO
<u>Strutturazione</u> : (consiste nell'attività di distribuzione dei dati secondo schemi precisi)	NO
<u>Conservazione</u> : (consiste nel mantenere memorizzate le informazioni su un qualsiasi supporto)	SI
<u>Consultazione</u> : (consiste nella mera lettura dei dati personali)	SI
<u>Elaborazione</u> : (attività con la quale il dato personale subisce una modifica sostanziale)	NO
<u>Selezione</u> : (individuazione di dati personali nell'ambito di gruppi di dati già memorizzati)	SI
<u>Estrazione</u> : (attività di estrapolazione di dati da gruppi già memorizzati)	SI
<u>Raffronto</u> : (confronto tra dati)	NO
<u>Utilizzo</u> : (attività generica che ricopre qualsiasi tipo di impiego dei dati)	NO
<u>Interconnessione</u> : (consiste nell'utilizzo di più banche dati, e si riferisce all'impiego di strumenti elettronici)	NO
<u>Cancellazione</u> : (consiste nell'eliminazione di dati tramite utilizzo di strumenti elettronici)	SI
<u>Distruzione</u> : (è l'attività di eliminazione definitiva dei dati)	SI

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l'acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221



6.4 Lotto 4

Tipologia di dati personali	<ul style="list-style-type: none"> • Dati personali comuni: Anagrafici; Inerenti il rapporto di lavoro; Dati inerenti situazioni giudiziarie civili, amministrative, tributarie, dati di recapito e contatto (mail pec), curriculari • Dati relativi all'esistenza di rapporti finanziari
Trattamento effettuato per conto di	Amministrazione MEF
Finalità dei trattamenti	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione amministrativo contabile (processi di verifica delle richieste di accredito per i rapporti dormienti, Selezione delle potenziali candidature per Rinnovo organi societari) • Settore economico
Base giuridica	<ul style="list-style-type: none"> • Esecuzione di un compito di interesse pubblico o pubblici poteri del titolare derivante da normativa nazionale • Consenso degli interessati dove previsto
Categoria degli interessati	<ul style="list-style-type: none"> • Rappresentanti e dipendenti di enti/istituzioni (associazioni di categoria/ordini professionali, ecc.) • Personale dipendente dell'amministrazione titolare per servizi di back-office • Operatori economici • Persone fisiche che possono presentare candidature per organi sociali delle Società partecipate secondo i requisiti di legge e statuti
Categoria di destinatari	Pubblica Amministrazione MEF-Dipartimento del Tesoro
Trasferimento dati extra UE	Non previsto
Modalità di trattamento dei dati	
<u>Raccolta</u> : attività di acquisizione del dato	SI
<u>Registrazione</u> : (consiste nella memorizzazione dei dati su un qualsiasi supporto)	SI
<u>Organizzazione</u> : (consiste nella classificazione dei dati secondo un metodo prescelto)	NO
<u>Strutturazione</u> : (consiste nell'attività di distribuzione dei dati secondo schemi precisi)	NO
<u>Conservazione</u> : (consiste nel mantenere memorizzate le informazioni su un qualsiasi supporto)	SI
<u>Consultazione</u> : (consiste nella mera lettura dei dati personali)	SI
<u>Elaborazione</u> : (attività con la quale il dato personale subisce una modifica sostanziale)	NO
<u>Selezione</u> : (individuazione di dati personali nell'ambito di gruppi di dati già memorizzati)	SI
<u>Estrazione</u> : (attività di estrapolazione di dati da gruppi già memorizzati)	SI
<u>Raffronto</u> : (confronto tra dati)	NO
<u>Utilizzo</u> : (attività generica che ricopre qualsiasi tipo di impiego dei dati)	NO in generale, SI per l'applicativo CROS
<u>Interconnessione</u> : (consiste nell'utilizzo di più banche dati, e si riferisce all'impiego di strumenti elettronici)	NO
<u>Cancellazione</u> : (consiste nell'eliminazione di dati tramite utilizzo di strumenti elettronici)	SI
<u>Distruzione</u> : (è l'attività di eliminazione definitiva dei dati)	SI

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta in quattro lotti per l'acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione e di supporto al ridisegno dei processi nell'ambito dei Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro - ID 2221