



Gara per l'affidamento di servizi per lo sviluppo e la manutenzione di applicazioni gestionali, di applicazioni web oriented e per la progettazione, realizzazione e manutenzione di siti web sui Sistemi Informativi prevalentemente dell'ex- III Dipartimento e del Dipartimento Affari Generali del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Capitolato relativo all'affidamento di servizi per lo sviluppo e la manutenzione di applicazioni gestionali, di applicazioni web oriented e per la progettazione, realizzazione e manutenzione di siti web sui Sistemi Informativi prevalentemente dell'ex-III Dipartimento e del Dipartimento Affari Generali del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

SOMMARIO

1	PREMESSA	5
2	IL CONTESTO	7
2.1	DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE	7
2.2	DESCRIZIONE TECNICA DEGLI AMBIENTI TECNOLOGICI	7
2.3	COMPATIBILITÀ	7
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	8
3.1	OGGETTO	8
3.2	DURATA	8
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	8
4.1	SVILUPPO E MEV DI SOFTWARE AD HOC.....	8
4.1.1	Descrizione	8
4.1.2	Requisiti specifici per siti WEB	9
4.1.3	Dimensioni del Servizio Sviluppo e Mev di Software Ad Hoc	10
4.1.4	Composizione dei Gruppi di Lavoro.....	11
4.2	GESTIONE SITI WEB.....	11
4.2.1	Descrizione	11
4.2.1.1	Content Management	12
4.2.1.2	Publishing	12
4.2.1.3	Monitoraggio e Tuning	13
4.2.2	Requisiti	13
4.2.3	Dimensioni del servizio di gestione siti WEB	13
4.2.4	Composizione dei Gruppi di Lavoro.....	13
4.3	GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI.....	14
4.3.1	Descrizione e Requisiti del servizio di gestione Applicativi e Basi Dati.....	14
4.3.1.1	Prodotti/servizio	14
4.3.1.2	Front-end.....	14
4.3.1.3	Back-end	14
4.3.2	Dimensione del Servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati.....	15
4.3.2.1	Trasferte.....	16
4.3.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro.....	16
4.4	MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA (MAC)	17
4.4.1	Descrizione e Requisiti del servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva	17
4.4.2	Dimensioni del Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva	18
4.4.2.1	Manutenzione Adeguativa	18
4.4.2.2	Manutenzione Correttiva	18
4.4.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro.....	19
4.5	CONSULENZA	19
4.5.1	Descrizione e Requisiti del servizio di Consulenza.....	19
4.5.2	Dimensione del Servizio di Consulenza.....	20
4.5.3	Composizione dei Gruppi di Lavoro.....	20
4.6	ASSISTENZA IN REMOTO	21
4.6.1	Descrizione e Requisiti del servizio di assistenza in remoto	21
4.6.2	Dimensione del Servizio di assistenza in remoto.....	22
4.7	STRUMENTI DI SUPPORTO AL GOVERNO DELLA FORNITURA	22
4.8	PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI	23
4.9	REFERENTI.....	37
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	39
5.1	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ	39
5.1.1	Modalità Progettuale	40

5.1.2	Modalità Continuativa a consumo	42
5.1.2.1	Gestione Applicativi e Basi Dati e Gestione contenuti siti web	42
5.1.2.2	Orario di Servizio, Reperibilità, Disponibilità	43
5.1.3	Modalità Continuativa a canone	45
5.1.3.1	Manutenzione correttiva	45
5.1.3.2	Assistenza in remoto	45
5.1.3.3	Orario di Servizio	46
5.1.4	Ambienti di Sviluppo e Luogo di Lavoro	46
5.2	GESTIONE DELLA FORNITURA	49
5.2.1	Gestione degli Obiettivi	49
5.2.1.1	Stima e Attivazione Obiettivi	49
5.2.1.2	Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi	50
5.2.1.3	Cancellazione Obiettivi	51
5.2.1.4	Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera	51
5.2.2	Rilevi	52
5.2.3	Pianificazione e Consuntivazione	53
5.2.3.1	Piano di Lavoro	53
5.2.3.2	Stato Avanzamento Lavori	53
5.2.3.3	Consuntivazione	53
5.2.4	Addestramento a Inizio Fornitura	53
5.2.5	Comunicazione Formale	54
5.3	GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE	54
5.4	PRODOTTI DELLA FORNITURA	54
5.4.1	Elenco dei Prodotti	54
5.4.2	Modalità di Consegna dei Prodotti	56
5.4.2.1	Oggetti Software	56
5.4.2.2	Documentazione	56
5.4.2.3	Assenza di Virus	56
5.4.3	Vincoli Temporalì sulle Consegne	56
5.4.3.1	Piani della Qualità	56
5.4.3.2	Piani di Lavoro	56
5.4.3.3	Prodotti di Fase	57
5.4.3.4	Inventario Funzionale Applicativo	57
5.4.3.5	Customer Satisfaction	57
5.4.3.6	Portale di governo della fornitura	57
5.4.4	Aggiornamento della Documentazione di Corredo al Sistema Applicativo	58
5.4.4.1	Applicazioni già Esistenti	58
5.4.4.2	Nuove Applicazioni	58
5.4.4.3	Modalità di Aggiornamento	58
5.4.5	Inventario Applicativo in Punti Funzione	58
5.5	ASSICURAZIONE QUALITÀ	58
5.5.1	Classe di Rischio	59
5.6	CESSAZIONE DEL SERVIZIO	59
5.6.1	Trasferimento di Know How	59
5.7	GARANZIA	60
6	DIREZIONE LAVORI	61
6.1	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI	61
6.1.1	Piani della Qualità	61
6.1.2	Piani di Lavoro	61
6.1.3	Prodotti di Fase	61
6.2	VALUTAZIONE RISORSE	62
6.3	INCENTIVI DI PRESTAZIONE	62
6.4	MONITORAGGIO	62
7	COLLAUDI	64
7.1	TEST AUTOMATICI E CERTIFICAZIONE	64
7.2	CODICE DI TEST E COLLAUDO	64



Gara per l'affidamento di servizi per lo sviluppo e la manutenzione di applicazioni gestionali, di applicazioni web oriented e per la progettazione, realizzazione e manutenzione di siti web sui Sistemi Informativi prevalentemente dell'ex- III Dipartimento e del Dipartimento Affari Generali del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

8	INDICATORI DI QUALITÀ	66
---	-----------------------------	----

1 PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire gli obiettivi relativi alla fornitura dei servizi in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati allo sviluppo, mantenimento ed utilizzo di aree del Sistema Informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze, prevalentemente sui sistemi dell'ex-III Dipartimento e del Dipartimento Affari Generali, nonché su aree funzionali del sistema informativo per il programma di razionalizzazione della spesa (esclusa parte conoscitiva) e per il sistema informativo interno di Consip.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico rappresentano requisito minimo della fornitura.

Con il termine "Consip" va intesa la CONSIP S.p.A.. Con il termine "Fornitore" va intesa l'Impresa aggiudicataria della fornitura. Con il termine "Amministrazione" va inteso il Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Tesoro e Dipartimento per le politiche di sviluppo e coesione.

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

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

L'oggetto della fornitura è riportato nel capitolo 3, con lo scopo di definire a grandi linee i servizi richiesti. Nel capitolo 4 è fornita una descrizione dei servizi richiesti, nonché i parametri quantitativi e le figure professionali previste per la fornitura. Le modalità di esecuzione dei servizi e delle attività nonché gli aspetti qualitativi della fornitura sono descritti nel capitolo 5. Nel capitolo 6 è descritta la direzione lavori, le modalità e gli strumenti per l'effettuazione dei collaudi. Gli indicatori di qualità richiesti sono nel capitolo 8.

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

Appendice 1: Descrizione delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche e dei principali obiettivi di sviluppo e manutenzione evolutiva ;

Appendice 2: Manuale d'uso del programma Base Informativa di Governo (**BIG**), utilizzato per la raccolta delle segnalazioni ed il monitoraggio delle attività di gestione;

Appendice 3: Modalità di compilazione del foglio Excel di Caricamento IN.F.AP (Inventario Funzionale Applicativo);

Appendice 4: Raccoglitore standard Consip;

Appendice 5: Indicatori di qualità della fornitura;

Appendice 6: Descrizione processo e contenuto prodotti;



Gara per l'affidamento di servizi per lo sviluppo e la manutenzione di applicazioni gestionali, di applicazioni web oriented e per la progettazione, realizzazione e manutenzione di siti web sui Sistemi Informativi prevalentemente dell'ex- III Dipartimento e del Dipartimento Affari Generali del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Appendice 7: Descrizione degli ambienti tecnologici del sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Appendice 8: Strumenti, standard e modalità d'uso per la gestione della configurazione.

2 IL CONTESTO

2.1 Descrizione delle Caratteristiche Applicative

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

- la descrizione generale dell'area applicativa, con l'indicazione della baseline prevista ad inizio fornitura;
- la descrizione delle diverse applicazioni in cui si articola l'area in oggetto, con la classe di rischio ed il numero di utenti. Si precisa che tale numero è da considerarsi orientativo e non è sommabile, in quanto le diverse applicazioni possono avere come utenti sottoinsiemi diversamente composti del totale degli utenti dell'area;
- le piattaforme software utilizzate dall'area e/o applicazione;
- una descrizione degli ipotetici obiettivi di sviluppo dell'area o delle singole applicazioni che comunque potranno essere variati in corso di esecuzione del contratto a seconda delle esigenze dell'Amministrazione e/o di Consip.

2.2 Descrizione Tecnica degli Ambienti Tecnologici

Le descrizioni dell'architettura, della configurazione degli ambienti, delle infrastrutture e dei prodotti software disponibili nonché il processo di change management sono contenute nell'Appendice 7.

2.3 Compatibilità

I prodotti che compongono gli ambienti di sviluppo, collaudo ed esercizio sono elencati nell'Appendice 1 e nell'Appendice 7. Tali prodotti potranno subire variazioni di release / livello nel corso della fornitura. Il software realizzato dovrà essere compatibile con il release / livello effettivo degli ambienti di collaudo / esercizio attivi al momento in cui il software verrà utilizzato.

Ciò comporta la verifica, in fase di Definizione dell'Obiettivo, degli effettivi release e dell'eventuale piano di evoluzione degli ambienti. Nel caso di modifiche impreviste in corso d'opera dei prodotti in uso, si concorderà l'eventuale impegno per l'adeguamento dei prodotti già realizzati.

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

Sono oggetto della fornitura i seguenti servizi:

- A) Sviluppo e manutenzione evolutiva software ad hoc, quali:
 - a1. Sviluppo;
 - a2. Manutenzione Evolutiva;
- B) Gestione siti WEB, quali:
 - b1. Content Management;
 - b2. Publishing;
 - b3. Monitoraggio e Tuning;
- C) Gestione applicativi e basi dati, quali:
 - c1. prodotti/ servizi;
 - c2. front-end;
 - c3. back-end;
- D) Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC), quali:
 - d1. manutenzione adeguativa;
 - d2. manutenzione correttiva;
- E) Consulenza;
 - e1. consulenza attività informatiche;
 - e2. consulenza unità di controllo dati;
- F) Assistenza in remoto.

su aree funzionali del sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze, prevalentemente dell'ex-III Dipartimento e del Dipartimento Affari Generali nonché su aree funzionali del sistema informativo per la razionalizzazione della spesa (esclusa la parte conoscitiva) e per il sistema informativo interno di Consip.

3.2 Durata

La durata delle attività relative alla fornitura è di 48 mesi di cui:

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

I requisiti e le modalità sono specificati nei successivi paragrafi.

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1 Sviluppo e Mev di Software Ad Hoc

4.1.1 Descrizione

Per **sviluppo** si intende la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente. La realizzazione riguarda nuove applicazioni non presenti nell'attuale sistema.

Con riferimento all'Appendice 1 al presente capitolato, specificatamente per una fornitura **WEB**, lo sviluppo riguarda la possibilità di creare diverse tipologie di siti/portali, ad esempio:

- siti internet istituzionali: canale di comunicazione sia per veicolare l'immagine dell'Amministrazione, sia per fornire informazioni al pubblico; la correttezza, tempestività e tracciabilità delle informazioni pubblicate sul sito sono i requisiti fondamentali;
- siti temporanei per iniziative e/o esigenze specifiche; la velocità ed il costo di creazione del sito sono i principali requisiti;
- siti transazionali: consentono al pubblico di effettuare operazioni via Internet in modalità "self service", evitando spostamenti e file agli sportelli; i requisiti principali sono la facilità d'uso e l'affidabilità del servizio;
- siti Intranet: facilitano il rapido accesso alle informazioni, la collaborazione e la condivisione di conoscenze da parte del personale interno.

Specificatamente per uno sviluppo **Data Warehouse** si intende l'implementazione di un ambiente centralizzato destinato ad ospitare e rendere disponibili, mediante applicazioni di supporto alle decisioni, informazioni consolidate provenienti da sistemi sorgente eterogenei.

Il Data Warehouse si basa su un database centralizzato, l'Enterprise Data Warehouse (EDW) e su diversi Data Mart (DM). Le informazioni presenti sia sull'EDW che sui vari DM sono sottoposte a processi di controllo in modo da certificare la correttezza del dato presente nel Data Warehouse rispetto al dato originario proveniente dal sistema sorgente.

Per **manutenzione evolutiva** si intende la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente. Sono riconducibili a manutenzione evolutiva anche le modifiche urgenti alle funzioni, da realizzarsi con risorse e tempi contenuti, quali ad esempio, la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa prospettazione dei dati.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva rilasciano prodotti che modificano la consistenza del **parco applicativo** misurata in **Punti Funzione (PF)** chiamata anche **baseline** del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di applicazioni/funzioni obsolete e eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.4.5.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono suddivisi in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto al capitolo 5.

L'elenco degli Obiettivi individuati alla data è riportato in Appendice 1. Tale elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale. La descrizione associata agli Obiettivi, inoltre, non va intesa in termini vincolanti sul modo in cui avverrà la realizzazione.

4.1.2 Requisiti specifici per siti WEB

I requisiti che caratterizzano lo sviluppo dei siti WEB sono i seguenti:

- accessibilità da parte dei soggetti disabili: la legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", prevede che le Pubbliche

Amministrazioni non possono stipulare, a pena di nullità, contratti per la realizzazione e la modifica di siti Internet quando non è previsto che essi siano conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005;

- pubblicazione di siti e pagine web accessibili rispettando i seguenti standard:
 - Raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1, HTML 4.01 strict o XHTML (eXtended Hypertext Markup Language) 1.0 strict o XHTML 1.1, e CSS 2.0 e xForms (eXtended Forms);
 - Compatibilità con i seguenti browser: Internet Explorer 6.x o superiori, Netscape 6.0/7.0 o superiori, e almeno uno tra Mozilla 1.6 o superiori e Firefox 1.5 o superiori (*obbligatori*); Opera 6.0/7.0 o superiori (*raccomandati*);
 - Standard per l'accesso sicuro a pagine web: SSL 2.0 (*obbligatorio*) e SSL 3.0 (*opzionale*).
- compatibilità con i seguenti standard di gestione dei contenuti :
 - JSR 168 (specifica dei "portlet");
 - JSR 170 (API standard per accedere ai servizi di un sistema di Gestione Contenuti Web);
 - WSRP 1.0 (Web Services for Remote Portlet);
- compatibilità con i seguenti standard relativi ai formati di descrizione dei contenuti:
 - XML (Extensible Markup Language, vedi <http://www.w3.org/XML/>), RDF (Resource Description Framework, vedi <http://www.w3.org/RDF/>) e RSS (Really Simple Syndication);
 - PRISM (Publishing Requirements for Industry Standard Metadata, vedi <http://www.prismstandard.org/>);
 - Dublin Core Metadata Initiative (basato su ISO/IEC 11179, vedi <http://dublincore.org/>);
 - XMP (Extensible Metadata Platform, creato da Adobe).
- compatibilità con i seguenti standard internazionali:
 - ISO 9241-11, ISO 9126-4: effectiveness, efficiency, (safety), satisfaction;
 - ISO 20282-2 : Usability of every day products.

4.1.3 Dimensioni del Servizio Sviluppo e Mev di Software Ad Hoc

Il servizio di Sviluppo e Mev di software ad hoc è dimensionato in un massimale di Punti Funzione (PF), quale somma delle dimensioni in punti funzione dei singoli Obiettivi.

Il massimale stimato per il servizio è di 40.430 Punti Funzioni.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in PF previsto per lo sviluppo e mev software ad hoc suddiviso per tipologia di applicazione (di seguito anche classe di progetto) di cui:

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

Classe di progetto	Totale Punti Funzione
Gestionale	25680
Datawarehouse	1000
Sito Web	13750
Totale	40430

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

4.1.4 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva, facendo la media di tutti gli Obiettivi su tutte le aree applicative, per classe di progetto il fornitore dovrà dichiarare in offerta ed impiegare un mix di figure professionali tale da rientrare nei range riportati nella tabella seguente in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Classe Progetto Gestionale		
Figura Professionale	% Utilizzo	
	Min	Max
Capo progetto	5	10
Analista Funzionale	30	50
Analista Programmatore	40	50
Specialista di prodotto/tecnologia	8	15
Classe Progetto Datawarehouse		
Figura Professionale	% Utilizzo	
	Min	Max
Capo progetto	5	10
Analista Funzionale	25	35
Analista Programmatore	25	35
Progettista Datawarehouse	15	25
DBA/Enterprise Data Administrator	5	15
Classe Progetto Siti Web		
Figura Professionale	% Utilizzo	
	Min	Max
Capo progetto	5	10
Analista Funzionale	30	50
Analista Programmatore	30	50
Programmatore	5	15
Specialista di prodotto/tecnologia	5	10

4.2 Gestione siti WEB

4.2.1 Descrizione

Per gestione di siti WEB si intende:

- Content Management
- Publishing;
- Monitoraggio e Tuning.

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

La gestione dei siti Web può modificare la consistenza del parco applicativo misurata in Punti Funzione (PF) chiamata anche baseline del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di contenuti obsoleti ed eventualmente sostituiti da nuovi oggetti pubblicati.

Il fornitore dovrà calcolare, laddove non presente, la baseline dell'inventario applicativo dei siti web.

Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.4.5 su richiesta di Consip e comunque ogni il semestre.

4.2.1.1 Content Management

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

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

- Gestione del repository dei contenuti: gestione del ciclo di vita e delle versioni dei contenuti, gestione dei metadati, gestione della granularità e delle strutture di componenti elementari di contenuto, gestione della configurazione, gestione dei link, gestione degli accessi, supporto per contenuti multimediali (p.e.: testi; linguaggi HTML, XML, VoiceXML, SGML; immagini; Macromedia flash, audio download e streaming, video download e streaming, applet, contenuti con gestione dei diritti);
- Gestione della presentazione: template, fogli di stile, architettura informativa, navigazione, ecc.;
- Supporto alla migrazione di contenuti da siti e/o archivi già esistenti;
- Stazione editoriale per la creazione e modifica dei contenuti;
- Stazione editoriale per la gestione della struttura delle pagine e del sito;
- Supporto alla creazione e gestione di workflow editoriali per l'approvazione e modifica dei contenuti;
- Supporto alla creazione e alla gestione della tassonomia di contenuti;
- Supporto XML per la generazione/modifica/archiviazione dei contenuti;
- Supporto multicanale (PC, palmare, telefoni cellulari, SMS, WAP, XHTML, carta/PDF, ecc.), strumenti per trasformazione/adattamento dei contenuti, server di staging, versioning del sito e dei contenuti, possibilità di rollback delle modifiche;
- Servizi di collaborazione: forum, bulletin board;
- Indicizzazione e ricerca dei contenuti testuali.

4.2.1.2 Publishing

Il servizio comprende i processi di pubblicazione dinamica dei contenuti su Internet e/o sulla Intranet, mediante l'estrazione dei contenuti dall'archivio e la produzione anche manuale in linea

di pagine web applicando template, fogli di stile e interfacce di navigazione (in modo da garantire la separazione fra contenuti e presentazione). Inoltre, la pubblicazione può utilizzare un motore di regole per filtrare e personalizzare le pagine in base ai profili utente e/o in base al canale di fruizione (personal computer, palmare, telefonino, carta, ecc.);

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

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

4.2.1.3 Monitoraggio e Tuning

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

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

- Profiling e personalizzazione, gestione del processo di registrazione e del database utenti registrati, gestione profili e gruppi di utenti;
- Gestione delle pagine del sito o portale: servizi nativi di "portal builder" e/o supporto all'integrazione con altri portali; compatibilità con le portlet standard Java (JSR 168); supporto per JSR 170 (API Java 2 Standard per l'accesso a "content repositories");
- Servizi e strumenti di verifica della qualità dei contenuti;
- Gestione di siti multipli e/o distribuiti (home page multiple con accesso a contenuti condivisi e/o contenuti su più siti distribuiti);
- Supporto multilingua ed eventualmente servizi di traduzione;
- Analisi e reporting: analisi dei log e generazioni di report sul traffico e sull'uso del sito da parte degli utenti;
- Storizzazione ai fini di revisione e controllo (p.e., controversie legali, ecc.);
- Sicurezza: controllo di accesso, gestione autorizzazioni, resistenza ad attacchi esterni, certificazione dell'integrità di contenuti da fornitori esterni.

4.2.2 Requisiti

I requisiti previsti sono i medesimi descritti al paragrafo 4.1.2.

4.2.3 Dimensioni del servizio di gestione siti WEB

I servizi di gestione siti WEB sono dimensionati in un massimale di GP stimato in base alle necessità delle singole applicazioni.

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata. Al mutare delle esigenze il piano potrà essere rivisto ed aggiornato comunque nel limite del massimale di GP prestabilito.

Il massimale stimato per il servizio è di **11.816 Giorni Persona**.

4.2.4 Composizione dei Gruppi di Lavoro

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

Figura Professionale	% Utilizzo
Analista Funzionale	32,5 %
Analista Programmatore	65,0 %
Specialista di prodotto/tecnologia	2,5 %

4.3 Gestione Applicativi e Basi Dati

4.3.1 Descrizione e Requisiti del servizio di gestione Applicativi e Basi Dati

I servizi di gestione sono svolti da risorse professionali del Fornitore, e sono orientati all'esercizio delle applicazioni ed all'assistenza degli utenti. I servizi sono svolti all'interno di gruppi di lavoro misti Consip - Fornitore, ed è designata la persona Consip responsabile del servizio nei confronti dell'Amministrazione. Essi si articolano in:

- Prodotti/servizio;
- Front-end;
- Back-end;

Rientra nel servizio di gestione applicativi e basi dati l'attività di trasferimento di know how secondo le modalità descritte nel paragrafo 5.6.1.

4.3.1.1 Prodotti/servizio

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

4.3.1.2 Front-end

Per front-end si intendono le seguenti attività:

- supporto all'avviamento in esercizio;
- assistenza tecnico/funzionale agli utenti durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni;
- assistenza operativa tramite servizio telefonico agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso;
- assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso, attivando se necessario i progettisti del sistema o gli esperti dell'Amministrazione sulla tematica e rendendosi disponibili ad eventuali interventi in loco;
- supporto specialistico per le applicazioni in esercizio;
- partecipazione alle attività di collaudo, al fine di acquisire il know how necessario al corretto svolgimento del servizio.

4.3.1.3 Back-end

Per back-end si intendono le seguenti attività:

- 1) gestione della configurazione, compresi gli ambienti per i quali non è ancora disponibile lo strumento di Configuration Management, ivi compreso il trasferimento, negli ambienti in uso

alle applicazioni, dei nuovi oggetti software sviluppati o di oggetto modificati in seguito ad attività di manutenzione evolutiva, adeguativa o correttiva;

- 2) presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:
 - schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
 - verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
 - supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio e quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- 3) gestione delle funzionalità in esercizio:
 - intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione e governo del servizio di manutenzione correttiva; si precisa che questa attività deve essere svolta anche per i Punti Funzione in garanzia;
 - validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema;
 - ripristino base dati;
 - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- 4) pianificazione funzionale del servizio (e ripianificazione, per eccezione), in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi dell'Amministrazione:
 - movimentazione giornaliera del batch e dei Data Transfer Scheduling ;
 - disponibilità del servizio on line (funzionalità TP);
 - controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito;
 - pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione.

4.3.2 Dimensione del Servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati

I servizi di gestione applicativi e basi dati sono dimensionati in un massimale di GP stimato in base alle necessità delle singole applicazioni.

Il servizio è stimato in un massimale di **20.260** giorni persona di cui **790** da utilizzarsi eventualmente nell'attività di Trasferimento know how.

La tabella che segue riporta:

- Il massimale di GP per le attività continuative;
- Il massimale di GP per il trasferimento di know how.

Totale Giorni Persona	
Gestione applicativi e basi dati	19470
Trasferimento di know how	790
	20260

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata. Al mutare delle esigenze, e perciò delle risorse impegnate, in quantità e qualità, il piano potrà essere rivisto ed aggiornato, come regolato a contratto, nel limite del massimale di giorni persona prestabilito.

Nel caso in cui, negli ultimi 2 mesi di contratto, Consip non richieda l'attività trasferimento di know how, tale massimale potrà essere aggiunto al massimale di giorni persona per le attività continuative.

4.3.2.1 Trasferte

Il supporto specialistico in loco per le applicazioni del Portale Tesoro e l'applicazioni Segreteria Ministro e Vice Ministri può comportare interventi presso le sedi periferiche e/o presso l'utente.

Si evidenzia che l'intervento su Roma e Lazio, anche al di fuori della sede prevalente di lavoro è assimilato all'attività in sede e, pertanto, non dà luogo a rimborso delle spese sostenute. Si stimano indicativamente in 300 gg le attività di assistenza - supporto specialistico da erogarsi in tale modalità per l'intera durata contrattuale.

Diversamente, gli interventi richiesti presso le sedi periferiche e/o presso l'utente al di fuori della regione Lazio prevedono il riconoscimento di eventuali spese di viaggio sostenute dal Fornitore. Il numero di giorni stimato per tali interventi è indicato nella tabella che segue. Il costo massimo previsto per il rimborso delle spese sostenute, il costo massimo giornaliero e le modalità di rimborso sono indicati nello Schema di contratto.

Descrizione	N° giorni per interventi presso gli uffici periferici
Interventi al di fuori del Lazio	100

4.3.3 **Composizione dei Gruppi di Lavoro**

Per il servizio di gestione applicativi e basi dati, il Fornitore dovrà impegnare le seguenti figure professionali:

- Capo Progetto
- Specialista di prodotto/tecnologia;
- Analista funzionale;
- Analista programmatore.
-

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

Gestione applicativa e basi dati	
Figura Professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	3,0 %
Analista Funzionale	53,0 %
Analista Programmatore	43,0 %
Specialista di prodotto/tecnologia	1,0 %

Per quanto concerne l'affiancamento di fine fornitura, si stima il seguente mix di figure professionali:

Trasferimento Know how	
Figura Professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	2,5 %
Analista Funzionale	46,5 %
Analista Programmatore	49,5 %
Specialista di prodotto/tecnologia	1,5 %

4.4 Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)

4.4.1 Descrizione e Requisiti del servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva

Con **manutenzione adeguativa** si intendono:

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

La manutenzione adeguativa tipicamente non varia la consistenza della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.4.5.

La manutenzione adeguativa è suddivisa in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto al capitolo 5.

Per **manutenzione correttiva** si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei **malfunzionamenti** delle procedure e dei programmi in esercizio. La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

I malfunzionamenti imputabili a **difetti** presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o in collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva con la riparazione del codice sorgente. Nel caso di software in garanzia da parte di un precedente fornitore, il servizio di manutenzione correttiva consiste nell'affidare a tale fornitore la riparazione, collaudarla e installarla 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 TP, 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 manutenzione correttiva, di norma, non comporta la modifica della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.4.5.

Sono parte integrate della manutenzione correttiva le seguenti attività:

- acquisizione dal Fornitore precedente del necessario know how per operare, sia con riguardo alla baseline non in garanzia che a quella in garanzia; si precisa che la baseline è oggetto di servizio pieno a partire dal secondo anno contrattuale;
- 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 (paragrafo 5.7) sulla rimozione della difettosità residua relativamente al software collaudato il terzo anno contrattuale, per la durata di un anno dopo il terzo anno contrattuale, operando attraverso il fornitore che subentra nel servizio.

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 5 per ulteriori dettagli).

4.4.2 Dimensioni del Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva

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

1. un **massimale** in Giorni Persona, quale somma delle dimensioni in giorni persona dei singoli Obiettivi di manutenzione adeguativa, il cui corrispettivo è calcolato sulla base dei GP dell'Obiettivo e del costo unitario delle figure professionali impegnate per l'Obiettivo;
2. un **massimale di Punti Funzione** affidati per anno al servizio di manutenzione correttiva determinato sulla base della dimensione del parco applicativo non soggetto a garanzia.

4.4.2.1 Manutenzione Adeguativa

Il massimale stimato per il servizio di Manutenzione Adeguativa è di **1035** Giorni Persona.

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

4.4.2.2 Manutenzione Correttiva

Il volume contrattuale di manutenzione correttiva è dimensionato sul numero di PF, non in garanzia, affidati per anno (baseline), come riportato nella seguente tabella.

La colonna "I° anno" è al netto del software in garanzia prestata da parte del fornitore uscente nel primo anno contrattuale (attualmente stimati in complessivi 2879 PF).

Impegno in PF per Man. Correttiva		
I° anno	II° anno	III° anno
12445	15324	15324

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

Il conteggio dei punti funzione affidati in manutenzione correttiva sarà effettuato ad inizio fornitura.

Il numero derivante da tale conteggio potrà subire variazioni sia in aumento sia in diminuzione che daranno luogo al conseguente adeguamento del canone mensile.

Tale adeguamento avrà efficacia a partire dal mese successivo dall'avvenuta variazione.

Ai meri fini del calcolo del corrispettivo massimo contrattuale per il servizio di manutenzione correttiva la stima del numero complessivo dei punti funzione risulta essere **43.093**, ricavata quale sommatoria delle stime della baseline annuale riportate nella tabella sopra esposta.

4.4.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

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

Figura Professionale	% Utilizzo
Analista Funzionale	62,0 %
Analista Programmatore	38,0 %

4.5 Consulenza

4.5.1 Descrizione e Requisiti del servizio di Consulenza

Per il servizio di consulenza si intendono le seguenti attività che di norma non modificano la baseline del sistema:

- supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi, costi e benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni;
- analisi dei processi;
- creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi di sviluppo;
- redazione di presentazioni;
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall'Amministrazione per affrontare specifiche tematiche connesse con l'evoluzione della normativa;
- divulgazione delle informazioni, attraverso la predisposizione di pubblicazioni, brochure, di bozzetti grafici, template;
- esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
- sviluppo di prototipi, di tipo "usa e getta" per esigenze non direttamente collegabili all'attività amministrativa (ad esempio per partecipazione a convegni, seminari, eventi pubblici);
- sviluppo di soluzioni per training on the job;
- supporto sistemistico e supporto specialistico all'uso dei prodotti software;
- supporto informatico alla predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, alla redazione di documenti di architettura, all'individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc.);
- supporto metodologico e di indirizzo per tutti gli sviluppi in ambiente datawarehouse;
- controlli quantitativi e di completezza ai fini della verifica dell'affidabilità dei dati (Unità Controllo Dati).

L'elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare lo sviluppo, la manutenzione e la gestione del Sistema Informativo del Ministero dell'Economia e Finanze.

4.5.2 Dimensione del Servizio di Consulenza

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

Per il servizio di consulenza – specificatamente per le attività informatiche, la seguente tabella indica:

- il massimale in GP totale;
- la suddivisione tra attività informatiche ed attività amministrative.

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata. Al mutare delle esigenze, e perciò delle risorse impegnate, in quantità e qualità, il piano potrà essere rivisto ed aggiornato, come regolato a contratto, nel limite del massimale di GP prestabilito (anche passando da attività informatiche ad attività amministrative e viceversa).

Consulenza	Totale Giorni Persona
Attività Informatiche	5365
Unità di Controllo Dati	1980
Totale	7345

4.5.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di consulenza, il Fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali

- Specialista di tematica;
- Specialista di prodotto;
- Specialista tecnologico (anche di DWH);
- Analista Funzionale;

Per il servizio di consulenza su attività informatiche, facendo la media di tutti gli Obiettivi previsti su tutte le aree applicative, il Fornitore dovrà impiegare il mix di figure professionali riportato nella tabella seguente:

Attività Informatiche	
Figura Professionale	% Utilizzo
Specialista di tematica	8,0 %
Specialista di prodotto/ tecnologia	61,0 %
Analista Funzionale	31,0 %

Per il servizio di consulenza specifico sull'Unità di controllo dati, il Fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali:

- Profilo amministrativo medio;
- Profilo amministrativo base.

Facendo la media di tutti gli Obiettivi previsti dall'Unità di controllo dati, il Fornitore dovrà impiegare il mix di figure professionali riportato nella tabella seguente:

Unità di Controllo Dati	
Figura Professionale	% Utilizzo
Amministrativo Medio	33,0 %
Amministrativo Base	67,0 %

4.6 Assistenza in remoto

Il servizio di Assistenza in remoto fornisce agli utenti interni o esterni al MEF un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza.

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

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

4.6.1 Descrizione e Requisiti del servizio di assistenza in remoto

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

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

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

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

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

Si richiede al Fornitore :

- la predisposizione, presso la propria sede, di un centralino multilinea e l'attivazione del numero verde;
- la messa a disposizione di strumenti che consentano la fruizione delle applicazioni operative sotto internet;
- il trasferimento del know-how in caso di sostituzione operatori;

- la piena operatività di strumenti che consentano la gestione di un archivio delle richieste di assistenza, quali:
 - la registrazione delle richieste di assistenza;
 - la gestione della risoluzione del problema ed eventuale inoltro al livello di back end;
 - il monitoraggio delle recidive sui ticket;
 - il monitoraggio delle richieste di assistenza (livelli di servizio);
 - la reportistica di sintesi.

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

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

4.6.2 Dimensione del Servizio di assistenza in remoto

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

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

Il dimensionamento viene effettuato sui seguenti parametri:

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

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

4.7 Strumenti di supporto al governo della fornitura

Il Fornitore renderà disponibile a Consip entro 75 giorni solari (o entro il termine previsto nell'offerta tecnica, se migliorativo) dalla data di inizio attività e per tutta la durata della fornitura, l'utilizzo di uno strumento (Portale) per la condivisione di tutta la documentazione di progetto e per il controllo della fornitura nel suo complesso, nei singoli servizi che compongono la fornitura e/o nelle singole attività.

La soluzione proposta (compresa nel corrispettivo globale della fornitura) dovrà implementare, inoltre, gli strumenti di controllo e verifica dei requisiti di qualità e livelli di servizio, con particolare riferimento a strumenti di cruscottistica, utilizzabili anche da Consip. Tale implementazione potrà avvenire anche con il supporto di tool e o prodotti hw/sw, compresi nel corrispettivo della fornitura, che dovranno essere resi disponibili per l'intera durata contrattuale anche alla committente.

Esso dovrà permettere a Consip e/o all'Amministrazione l'accesso via WEB per verificare in un qualsiasi momento lo stato di avanzamento dei lavori.

Le informazioni minime che dovranno essere disponibili ed accessibili sono:

- i documenti ed i prodotti previsti obbligatoriamente dal presente capitolato, senza peraltro che la catalogazione sul portale si sostituisca agli obblighi di comunicazione previsti dal presente capitolato;
- tutti i dati necessari alla predisposizione degli indicatori di qualità e degli incentivi di prestazione previsti dal presente capitolato nell'appendice 5 integrati dalle eventuali

proposte migliorative del fornitore nonché il calcolo degli indicatori di qualità e gli incentivi di prestazione medesimi; tali dati devono essere disponibili on-line per l'intera durata della fornitura;

- la reportistica sulla rendicontazione delle attività del call center CUP con i contenuti stabiliti nel paragrafo 4.6.1;
- rilevazione mensile del mix delle figure professionali per servizio/area; dati riepilogativi per fornitura e scostamenti rispetto ai mix globali di riferimento;
- integrazione con altri strumenti di gestione utilizzati dal Fornitore in alternativa al BIG;
- integrazione di eventuali altri strumenti proposti in offerta ed accettati da Consip quali, ad esempio, il modulo di tracciatura dell'attività di publishing;
- i risultati della rilevazione di customer satisfaction.

Si sottolinea la necessità di una gestione flessibile degli accessi per tipologia di utenza (responsabile contratto, responsabile obiettivo, responsabile qualità, ecc...).

La soluzione proposta dal fornitore potrà offrire la disponibilità di altre informazioni, ad esempio: esiti delle attività di test, statistiche sull'andamento dei risultati delle misurazioni dei livelli di servizio o degli indicatori di qualità, visibilità dei curricula delle risorse da impiegare nei servizi continuativi e/o nel servizio di consulenza, ecc.) tese a facilitare la verifica dell'effettivo andamento dei lavori, ad anticipare la gestione dei problemi, ad efficientare le attività gestionali e di monitoraggio.

Il fornitore si impegna, inoltre, ad aggiornare gli strumenti a supporto della fornitura, recependo eventuali richieste di miglioramento proposte da Consip e/o dall'Amministrazione al fine di permettere un efficiente ed efficace controllo della fornitura.

Nel corso della fornitura, Consip potrà richiedere di trasferire la documentazione e i dati presenti sul portale su altri prodotti messi a disposizione da Consip stessa. Tale migrazione dovrà essere comunque garantita a fine fornitura, senza alcun onere aggiuntivo.

4.8 Profili Professionali Richiesti

Le figure professionali proposte per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti. Questi hanno valore indicativo e non prescrittivo, in quanto Consip si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, al di là del suo profilo personale. Ad esempio, 5 anni addizionali di esperienza professionale nel settore informatico possono corrispondere ad una cultura equivalente ad una laurea in discipline tecniche.

Ogni riferimento ad attività (es. Disegno) o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti (es. Oracle Portal) vanno intese in relazione ai prodotti e/o ai componenti di tali prodotti che sono effettivamente adottati per i sistemi informatici gestiti dall'Amministrazione e/o da Consip. Se possedute, queste sono apprezzate come competenze core per l'esecuzione della fornitura. Competenze su altri prodotti, non adottati, o su componenti non utilizzate dei prodotti adottati sono apprezzate in minor misura e comunque solo se associate alle competenze core.

Tale scenario può cambiare in corso d'opera, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate. Pertanto, i profili delle figure che seguono non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura, in quanto Consip potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie.



Gara per l'affidamento di servizi per lo sviluppo e la manutenzione di applicazioni gestionali, di applicazioni web oriented e per la progettazione, realizzazione e manutenzione di siti web sui Sistemi Informativi prevalentemente dell'ex- III Dipartimento e del Dipartimento Affari Generali del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Si precisa, inoltre, che nei profili professionali di Analista Funzionale, Analista Programmatore, Programmatore e specialista di prodotto/tecnologia vengono riassunte le attuali necessarie conoscenze sui diversi ambienti applicativi e tecnologici in uso e per i diversi servizi oggetto del presente capitolato. E' evidente che tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste al fornitore sulle diverse attività e/o servizi e non in un'unica persona.

Capo progetto

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 12 anni, di cui almeno 4 nella funzione; • Redazione di documentazione di progetto; • Controllo realizzazione procedure; • Stima di risorse per realizzazione di progetto; • Stima di tempi e pianificazione attività; • Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse; • Uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management; • Progettazione e realizzazione di siti Web accessibili (legge 4 del 9 gennaio 2004); • Responsabilità su gruppi di progetto
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologie di sviluppo (gestionale/datawarehouse/siti web); • Ottima conoscenza della Legge n°4/2004; • Tecnica di misura funzionale progetti: Punti Funzione – IFPUG International Function Point User Group; • Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management; • Tematiche applicative gestionali e/o data warehouse, preferibilmente in ambito economico, finanziario e Pubblica Amministrazione; • Autorevolezza e comprovata esperienza in progetti di grandi dimensioni; • Ottime capacità relazionali • Conoscenze dei processi di Customer Care fino al Relationship Marketing Management. • Analisi e valutazione d'impatto delle esigenze del cliente per l'area CRM (Operazionale, Collaborativo e Analitico). • Conoscenza approfondita del mercato attuale e delle tendenze evolutive per le problematiche specifiche dell'area CRM con particolare riferimento alla P.A.

Analista funzionale

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 8 anni, di cui almeno 4 come analista; • Redazione di documentazione di progetto; • Controllo realizzazione procedure; • Stima di risorse per lo sviluppo di software; • Stima di tempi e pianificazione attività; • Realizzazione di portali su piattaforma Oracle Portal (esperienze significative); • Progettazione e realizzazione di applicazioni Web accessibili (legge 3 del 9 gennaio 2004); • Coordinamento di gruppi di lavoro; • Disegno e progettazione di test
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnica di misura funzionale progetti: Punti Funzione – IFPUG International Function Point User Group; • Metodologie di analisi di prodotti SW; • Metodologie di disegno di prodotti SW; • Tecniche di controllo di progetto; • Tecniche di programmazione strutturata; • Tecniche di modellazione e integrazione dati; • Metodologie e tecniche per la gestione dei metadati; • Metodologie e tecniche per il cleaning e la qualità dei dati; • Metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML • Applicazioni OLAP, ROLAP e processi ETL; • Tematiche applicative gestionali e/o data warehouse, preferibilmente in ambito economico, finanziario e Pubblica Amministrazione; • Ottime capacità relazionali; • Buona conoscenza delle piattaforme Microsoft (Windows NT, Windows 2000 Pro / Server / Advanced Server, Windows 2003 Server Standard / Enterprise, Windows XP); • Buona conoscenza di editor Html (Homesite, Dreamweaver) e della suite Macromedia (Dreamweaver, Flash, Firefox, ColdFusion, ...); • Buona conoscenza dei linguaggi di programmazione: ASP, ASP.NET, Aspnet 2.0, PHP, C# 1.x, C# 2.0, Visual Basic.Net, Visual Basic.Net 2.0, HTML / XHTML / Javascript / VBScript / CSS / DTD Strict (conoscenze delle specifiche sull'accessibilità web), SQL, T-SQL, CGI/PERL/PLSQL; XML / XSLT/Java, Access;JSR 168, JSR 170, .Net Compact Framework - Applicazioni per dispositivi Smart Device (PDA, telefoni cellulari esperto suite office, programmazione access, filemaker) Microsoft Share Point; • Buona conoscenza di SQL Server 7, 2000, 2005; <ul style="list-style-type: none"> • MS SQL Server Notification Services • MS SQL Server Reporting Services • MS Visual Studio .NET

- MS Visual Source Safe
- Buona conoscenza di DB Oracle;
- Buona conoscenza Oracle Portal (motore di ricerca Ultrasearch) e Oracle Jdeveloper;
- Buona conoscenza della piattaforma J2EE – in particolare gli Application Server IBM Websphere, Oracle Application Server (compreso LDAP/SSO) e Tomcat;
- Ottima conoscenza della Legge n°4/2004;
- Esperto web designer (analisi);
- Buona conoscenza di Content Management System (OpenShare, Oracle Portal), con capacità a individuare la soluzione migliore per le implementazioni;
- Microsoft Office 2000, XP, 2003;
- Buona conoscenza di Microsoft Internet Information Server (IIS); conoscenza delle problematiche legate alla configurazione della nuova versione di IIS (6.0);
- Microsoft Message Queue
- Microsoft ADO;
- Microsoft COM / COM+;
- Microsoft Visual Studio .NET;
- Microsoft Visual Source Safe;
- Macromedia Flash;
- Adobe Acrobat;
- Adobe Photoshop;
- Buona conoscenza della piattaforma Linux ;
- Ottima conoscenza di Apache e MySQL, PostgreSQL
- Buona conoscenza di motori di ricerca (Humminbird, Indexing Service, Autonomy, Oracle Ultra Search, ...)
- Buona conoscenza di prodotti specifici per analisi e statistiche dei siti WEB (webtrends, awstats, ...)
- SW GIS ESRI: piattaforma ArcGIS9 con ArcINFO, ArcSDE, ArcView 9 Concurrent, ArcIMS e MapObjects Java STD editino, MapObjects STD editino, ArcExplorer
- Ottima conoscenza di OOA
- Buona conoscenza della metodologia UML
- Ottima conoscenza delle problematiche e dei processi di CRM (Operazionale, Collaborativo e Analitico)
- Ottima capacità di integrare le soluzioni tecnologiche CRM con gli altri sistemi (quali ad esempio eprocurement, Portal e Data Warehouse);
- Ottima conoscenza di ambienti e di tecnologie CRM (Peoplesoft, Siebel, Oracle CRM, Clarify, Vantive, Broadvision, Vignette, E.pifany, IVR, ACD, CTI, Middleware, Kenan ARBOR);
- Ottima esperienza nell'implementazione di Contact Center (Call center e Web Channel) e Sales Force Automation.

Analista programmatore

Titolo di studio	Diploma di perito informatico o diploma analogo
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 4 anni come programmatore e 3 nella funzione; • Coordinamento di piccoli gruppi di lavoro; • Verifica della corretta applicazione di metodi e standard; • Sviluppo di analisi tecnica di media complessità; • Realizzazione di siti Web accessibili (legge 4 del 9 gennaio 2004); • Documentazione procedure • Preparazione di casi di test • Esecuzione di test • Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Ottime capacità relazionali • Metodologie di disegno di prodotti software • Tecniche di programmazione strutturata • DBMS relazionali • Strumenti di modellazione dati • Tecniche di programmazione Object Oriented • Applicazioni OLAP, ROLAP e processi ETL; • Conoscenza delle piattaforme Microsoft (Windows NT, Windows 2000 Pro / Server / Advanced Server, Windows 2003 Server Standard / Enterprise, Windows XP); • Ottima conoscenza di editor Html (Homesite, Dreamweaver) e della suite Macromedia (Dreamweaver, Flash, Firefox, ColdFusion, ...) • Ottima conoscenza dei linguaggi di programmazione: ASP, ASP.NET, Aspnet 2.0, PHP, C# 1.x, C# 2.0, Visual Basic.Net, Visual Basic.Net 2.0, HTML / XHTML/XML/ Javascript / VBScript / CSS / DTD Strict (conoscenze delle specifiche sull'accessibilità web), SQL, T-SQL, CGI/PERL/PLSQL; XML / XSLT/Java, Access;JSR 168, JSR 170, .Net Compact Framework - Applicazioni per dispositivi Smart Device (PDA, telefoni cellulari esperto suite office, programmazione access, conoscenze filemaker), Microsoft Share Point; • Ottima conoscenza ambienti di programmazione ed utilizzo dei prodotti tecnologici: <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft visual studio 6 ○ Oracle (Oracle Designer-Forms&Reports 9iAS) ○ Microstrategy ○ Business Objects ○ Power Center ○ SAS ○ Actuate e reporting suite ○ Ascential (Metastage, Qualità Manager) ○ Crystal Report ○ SW GIS ESRI: piattaforma ArcGIS9 con ArcINFO,

	<p>ArcSDE, ArcView 9 Concurrent, ArcIMS e MapObjects Java STD editing, MapObjects STD editing, ArcExplorer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza di SQL Server 7, 2000, 2005 ((capacità di creare store procedure, DTS, Job); • Conoscenza del DB Oracle ; • Conoscenza di Oracle Portal e Oracle Jdeveloper;; • Ottima conoscenza della piattaforma J2EE (Mvc, JSP, Servlets e EJB)- in particolare gli Application Server IBM Websphere, Oracle Application Server e Tomcat • Ottima conoscenza della Legge n°4/2004; • Web designer (grafico) • Conoscenza di Content Management System (OpenShare, Oracle Portal); • Microsoft Office 2000, XP, 2003; • Microsoft Visual Source Safe; • Macromedia Flash; • Adobe Acrobat; • Adobe Photoshop; • Conoscenza della piattaforma Linux; • Buona conoscenza dei sistemi di Configuration Management SourceSafe, Harvest e CVS; • Buona conoscenza di Apache e MySQL, PostgreSQL; • Conoscenza di prodotti specifici per analisi e statistiche dei siti WEB (webtrends, awstats, ...) • Ottima conoscenza di OOA • Conoscenza della metodologia UML • Progettazione e realizzazione tramite Persistent Data Layer; • Progettazione e realizzazione tramite linguaggi di programmazione iScript e proprietari dei vari ambienti di CRM (peoplecode, siebelcode ecc.)
--	---

Programmatore

Titolo di studio	Diploma di perito informatico o diploma analogo
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 2 anni come programmatore • Sviluppo di analisi tecnica di bassa complessità Esecuzione di test
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di programmazione Object Oriented; • Conoscenze della metodologia UML; • Conoscenze delle piattaforme Unix/Linux; • Conoscenza delle piattaforme Microsoft (Windows NT, Windows 2000 Pro / Server / Advanced Server, Windows 2003 Server Standard / Enterprise, Windows XP); • Ottima conoscenza di editor Html (Homesite, Dreamweaver) e della suite Macromedia (Dreamweaver, Flash, Firefox, ColdFusion, ...) • Ottima conoscenza dei linguaggi di programmazione: Visual Basic.Net, Visual Basic.Net 2.0, HTML / XHTML/ VBScript/ Access; PL/SQL, JAVA, J2ee (Mvc, JSP, Servlets e EJB); • nozioni di SQL, T-SQL; XML • Buona conoscenza delle applicazioni per dispositivi Smart Device (PDA, telefoni cellulari esperto suite office, programmazione access, conoscenze filemaker) • Buona conoscenza ambienti di programmazione ed utilizzo dei prodotti tecnologici: <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft visual studio 6 ○ Microstrategy ○ Business Objects ○ Oracle Portal • Buona conoscenza della Legge n°4/2004; • Conoscenza Web designer (grafico) • Conoscenza di Content Management System (OpenShare, Oracle Portal); • Microsoft Office 2000, XP, 2003; • Conoscenza Microsoft Visual Source Safe; • Macromedia Flash; • Buona Conoscenza Adobe Acrobat; • Buona Conoscenza Adobe Photoshop; • Nozioni di Apache e MySQL e Oracle; • Conoscenza di prodotti specifici per analisi e statistiche dei siti WEB (webtrends, awstats, ...)

Specialista di prodotto/tecnologico

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 8 anni, di cui almeno 3 nella funzione • Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi, package, procedure complesse • Realizzazione di portali su piattaforma Oracle Portal; • Supporto consulenziale nella progettazione e realizzazione di siti Web accessibili (legge 4 del 9 gennaio 2004); • Realizzazioni di sistemi di DWH e conoscitivi • Progettazione test integrati • Ottime capacità relazionali • Redazione di specifiche di gestione e procedure • Redazione di studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo • Stima di risorse per realizzazione attività • Spiccata attitudine al problem solving
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Ottime capacità relazionali • Metodologie di analisi • Metodologie per il Data Warehouse ed i Cruscotti Direzionali; Qualità dei dati e Metadati; <p>Elevata conoscenza di prodotti/tecnologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RDBMS – Oracle Database 9.1 e successive, IBM DB2 for OS/390 e MS SQL Server • Piattaforma J2EE – in particolare gli Application Server IBM Websphere, Oracle Application Server e Tomcat • Piattaforma Microsoft .NET • Tecniche di OLAP, ROLAP e processi ETL • MQseries • Java Messages System • Architetture DWH e strumenti di Business Intelligence • Architettura ESRI • Architettura di cooperazione applicativa • Strumenti MS Office • Sistemi MS Windows (deve comprendere Sistemi operativi dei serventi: Windows 2000 Adv, Windows 2003 Enterprise; sistemi operativi delle stazioni di lavoro: Windows 2000, Windows XP; server WEB: IIS Microsoft vers.5) • Sistemi Unix X-OPEN, Linux, Z/OS • MS SQL Server • Sistemi Operativi e browser per dispositivi mobili (es. OPERA , WIN CE, PALM OS ECC.) • HW specifico grafico: plotter XEROX – Epson Stylus Pro 10600 • Programmazione con utilizzo di Persistent Data Layer; • Programmazione tramite linguaggi di programmazione iScript e proprietari di ambienti CRM (peoplecode,

	<p>siebelcode ecc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemi di Configuration Management SourceSafe, Harvest e CVS; • Ambienti di programmazione ed utilizzo dei prodotti tecnologici: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft visual studio 6 ○ Visual Basic ○ Html ○ ASP ○ Oracle Portal e Oracle Jdeveloper ○ Oracle (Oracle Designer-Forms&Reports 9iAS) ○ Microstrategy ○ Business Objects ○ Power Center ○ XML ○ SAS ○ Actuate e reporting suite ○ Ascential (Metastage, Qualità Manager) ○ Linguaggio C ○ Linguaggio Java ○ Crystal Report ○ SW GIS ESRI: piattaforma ArcGIS9 con ArcINFO, ArcSDE, ArcView 9 Concurrent, ArcIMS e MapObjects ○ Java STD editino, MapObjects STD editino, ArcExplorer
--	---

Specialista di tematica

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">• Minimo 8 anni, di cui almeno 3 nella funzione;• Supporto consulenziale su temi specifici;• Consulenza tematica presso la Pubblica Amministrazione Centrale e locale;• Analisi organizzative e di processi• Uso di tecniche e prodotti SW su aree specifiche• Sviluppo di soluzioni di formazione
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Metodologie di analisi• Conoscenza di tecniche e prodotti SW su aree specifiche• Conoscenza del settore pubblico, e, preferibilmente, dell'ambito economico, finanziario e Pubblica Amministrazione Centrale• Strumenti MS Office• Ottime capacità relazionali

Progettista Datawarehouse

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 10 anni, di cui almeno 3 nella funzione • Analisi dei requisiti utente • Progettazione della reportistica • Redazione di specifiche di progetto • Supervisione, controllo ed esecuzione dei collaudi integrati e collaudi utente • Stima di risorse per realizzazione di progetto • Stima di tempi • Coordinamento di gruppi di lavoro • Disegno concettuale, logico, fisico dei dati • Progettazione di DBMS relazionali e tecniche di progettazione multidimensionale
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di interagire con l'utente finale per mezzo di linguaggio non tecnico al fine di validare requisiti e modelli di dati • Capacità di comprendere i requisiti di analisi e indirizzare le possibili alternative verso la soluzione migliore (reporting, OLAP ecc.) • Architetture applicative in ambito DWH • Metodologie di progettazione di basi dati in ambito Data Warehouse • Tecniche di modellazione e disegno multidimensionale • Architetture Unix e Windows • DMBS Oracle • Tool di disegno dati • Tecniche di disegno e modellizzazione dati

DBA/Enterprise Data Administrator

Titolo di studio	<ul style="list-style-type: none"> • Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 8 anni, di cui almeno 3 nella funzione • Esperienza nella gestione, ottimizzazione e progettazione di RDBMS • Stima di risorse per realizzazione attività • Spiccata attitudine al problem solving • Disegno e implementazione di Enterprise Data Warehouse • Disegno di DB applicativi e DB conoscitivi • Gestione di dizionari dati aziendali e, più in generale, delle informazioni aziendali • Integrazione di dati provenienti da sistemi diversi • Data quality measurement and assessment • Coordinamento del "rilascio dell'informazione" • Gestione dei metadati • Coordinamento e supervisione dei modelli dati delle singole iniziative di sviluppo

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione ed evoluzione dei modelli dei dati integrati
Conoscenze	<p>Elevata conoscenza di prodotti/tecnologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodologie di analisi di prodotti SW • Metodologie di disegno di prodotti SW • Tecniche per il controllo e la misurazione della qualità dei dati • Tematiche applicative gestionali, preferibilmente in ambito economico, finanziario e Pubblica Amministrazione • Tecniche di modellazione dati • Prodotti software per le soluzioni Data Warehouse, con particolare riferimento agli strumenti di disegno dati, accesso ed analisi anche multidimensionale dei dati con tecnologia Web • Metodologie e tecniche per il cleaning e la qualità dei dati • Conoscenze su architetture Data Warehouse • Tecniche di ETL • Sistemi operativi: MS Windows, UNIX X-OPEN, Linux, Z/OS • RDBMS - Oracle Database, IBM DB2 for OS/390 e MS SQL Server • Tecniche di OLAP, ROLAP e processi ETL • Tecniche di tuning e performing in ambito relazionale • Tecniche di modellazione concettuale, concettuale e logica dei dati • Architetture DWH e strumenti di Business Intelligence • Ottime capacità relazionali

Profilo Amministrativo Medio (Unità di controllo Dati)

Titolo di studio	Laurea in Economia e Commercio o Statistica o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 5 anni di esperienza e 2 nella funzione amministrativa/contabile • Coordinamento di piccoli gruppi di lavoro • Documentazione verifiche di qualità dei dati, andamenti • Sviluppo di analisi statistiche di media complessità • Preparazione piani di lavoro del gruppo • Verifica della corretta applicazione di metodi e standard • Esecuzione di controlli di qualità dei dati in linea con le procedure amministrative e contabili vigenti • Partecipazione a gruppi di lavoro di piccole/medie dimensioni
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti MS Office (Excel, Access, Word); • Buona conoscenza nell'utilizzo di Business Object e di XML; • Ottima capacità di analisi critica e problem solving; • Elevato grado di autonomia • Ottime capacità relazionali

Profilo Amministrativo Base (Unità di controllo Dati)

Titolo di studio	Diploma scuola media superiore
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Minimo 4 anni di esperienza e 3 nella funzione amministrativa/contabile • Verifica della corretta applicazione di metodi e standard • Esecuzione di controlli di qualità dei dati in linea con le procedure amministrative e contabili vigenti; • Partecipazione a gruppi di lavoro di piccole/medie dimensioni
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti MS Office (Excel, Access, Word); • Buona conoscenza nell'utilizzo di Business Object e di XML; • Elevata capacità di analisi critica; • Elevato grado di autonomia; • Buone capacità relazionali.

4.9 Referenti

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

E' richiesta inoltre l'indicazione di un referente, compreso nel corrispettivo della fornitura, sull'utilizzo dei function point, certificato IFPUG ed esperto in tutti gli ambienti compresi i siti web e conoscitivi.

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

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

- predisposizioni e variazioni del piano globale della fornitura;
- pianificazioni del rilascio, successivi aggiornamenti, disponibilità del portale di supporto al governo della fornitura;
- predisposizione del piano della qualità tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- risultati sugli indicatori di qualità ed obiettivi di prestazione;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi dei singoli servizi e su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza dei Curricula Vitae ai profili professionali richiesti;
- risultati della customer satisfaction ed eventuali azioni correttive.

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

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

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

E' responsabilità del capo progetto dell'obiettivo assicurare la sinergia suddetta.

Il referente Function Point deve assicurare le correttezza ed accuratezza delle stime iniziali effettuate in fase di preventivo dai capi progetto, nonché l'affidabilità delle successive misurazioni in linea con quanto disciplinato dal presente capitolato e con riferimento alle regole di conteggio descritte al paragrafo 5.2.1.2.

Il referente Function Point dovrà inoltre garantire quanto previsto dal paragrafo 5.4.3.4. relativamente al calcolo della baseline iniziale, fungendo da centro di competenza e di assicurazione della correttezza, completezza ed accuratezza del calcolo.



Gara per l'affidamento di servizi per lo sviluppo e la manutenzione di applicazioni gestionali, di applicazioni web oriented e per la progettazione, realizzazione e manutenzione di siti web sui Sistemi Informativi prevalentemente dell'ex- III Dipartimento e del Dipartimento Affari Generali del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

In caso di inadeguatezza di un referente, Consip si riserva di chiederne la sostituzione secondo quanto prescritto nel paragrafo 6.2.

5 MODALITÀ DI ESECUZIONE

5.1 Modalità di Esecuzione dei Servizi e delle Attività

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

Servizi	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di sviluppo	Sede
Sviluppo e Mev di software ad hoc	Si	PF ¹	Progettuale a corpo	Completo o ridotto o fase unica o siti web o sistemi conoscitivi	Fornitore ²
Manutenzione Correttiva	No ³	-	Continuativa a canone	-	Fornitore
Manutenzione Adeguativa	No ³	GP	Progettuale a corpo	Completo o ridotto o fase unica o siti web	Fornitore ²
Gestione applicativi e basi dati	No	GP	Continuativa a consumo	-	Consip/ Amministrazione
			Progettuale a corpo	Fase unica	
Consulenza	No	GP	Progettuale a corpo ⁴	Fase unica o altri tipi di ciclo	Fornitore ²
Gestione siti WEB	Si	GP	Continuativa a consumo	-	Consip/ Amministrazione
			Progettuale a corpo	Fase unica o altri tipi di ciclo	
Assistenza in remoto	No	-	Continuativa a canone	-	Consip/ Amministrazione/ Fornitore

Consip si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli Obiettivi. Inoltre Consip si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da Consip, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.). Consip si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di Consip nello svolgimento di tali attività.

Segue una descrizione più dettagliata delle modalità e degli istituti previsti per l'esecuzione dei servizi. Si rimanda all'Appendice 6 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di sviluppo, alle fasi progettuali e ai contenuti informativi dei documenti di progetto da consegnare.

¹ Eccezionalmente GP ($\leq 30\%$ del massimale globale dello sviluppo)

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

³ Eccezionalmente può variare la baseline

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

Supporto Sistemistico

Per tutti i servizi richiesti deve essere garantito dal Fornitore il supporto sistemistico ai propri sviluppatori, al fine di assicurare, in particolare:

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

Inoltre il supporto sistemistico deve comprendere:

- l'acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate per l'Obiettivo e/o le attività di interfaccia con i tecnici designati da Consip per concordare aspetti tecnici specifici;
- l'assistenza, rivolta a personale Consip (o a terzi da essa designati) per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio.

5.1.1 Modalità Progettuale

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale verranno scomposti in Obiettivi a cui verrà attribuita una classe di rischio, una dimensione e un tempo di esecuzione. Gli Obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più *fasi*, secondo i diversi cicli di 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>	Consip	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi di un Obiettivo di sviluppo, manutenzione o consulenza ⁵
	<i>Stima</i>	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'Obiettivo
	<i>Autorizzazione</i>	Amministrazione	Autorizzazione a Consip per l'attivazione dell'Obiettivo, dimensionato in costi e tempi
Durata	<i>Attivazione</i>	Consip	Attribuzione della classe di rischio dell'Obiettivo, approvazione dei prodotti di fase 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
		Consip	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
	<i>Approvazione</i>	Consip	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
	<i>Accettazione</i>	Consip	Validazione dei prodotti finali 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.

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

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

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

Attore	Milestone	Fasi	Ciclo applicazioni gestionali/Siti Web		Ciclo applicazioni conoscitive	Ciclo Fase unica	Altre tipologie di cicli
			Completo	Ridotto			
Consip	Richiesta stima		Si	Non formale	Si	Non formale	Non formale
Fornitore		Preventivo	Si	Non formale	Si	Non formale	Non formale
Amm.ne	Autorizzazione		Si	Si	Si	Si	Si
Consip	Attivazione		Si	Si	Si	Si	Si
Fornitore		Definizione					
Consip	Approvazione		Si	Non formale	Si	Non formale	Non formale
Fornitore		Analisi	Si	Si	No	Si	Si
Consip	Approvazione		Si	Si	No	Si	Si
Fornitore		Disegno	Si	Si	Si	No	Da definire
Consip	Approvazione		Si	No	Si	No	Da definire
Fornitore		Realizzazione	Si	Si	Si	Da definire	Da definire
Fornitore	Consegna		Si	Si	Si	Si	Si
Consip		Collaudo	Si	Si	Si	Da definire	Da definire
Consip	Accettazione		Si	Si	Si	Si	Si

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

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

Dimensione in PF					
		< 50	< 200	200 ÷ 300	>300
Durata	< 1 mese	Fase unica	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
	1-3 mesi	Ridotto	Ridotto	Ridotto	Non applicabile
	3-4 mesi	Non applicabile	Ridotto	Completo	Completo
	> 4 mesi	Non applicabile	Non applicabile	Completo	Completo

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

Il ciclo a fase unica è previsto, di norma, solo in caso di durata non superiore a 1 mese; in tale circostanza è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi.

Tale ciclo viene anche adottato dagli interventi progettuali derivanti da esigenze dei servizi di Gestione Applicativi e Basi dati e Gestione Siti WEB. In questo caso le tabelle sopra riportate non si applicano. Il fornitore dovrà proporre un piano di lavoro (o semplicemente una scheda intervento) con tempi e costi, espressi in giorni persona a corpo, stimati dell'intervento richiesto; tale piano/scheda dovrà essere approvato da parte di Consip.

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

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

5.1.2 Modalità Continuativa a consumo

I servizi da erogare in modalità continuativa sono Gestione Applicativi e Basi Dati e Gestione Siti Web. L'attivazione è prevista a partire dalla data di inizio fornitura e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine fornitura.

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

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

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

In particolare, ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno che di date di completamento, e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con Consip, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti.

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

Su richiesta di Consip, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche all'interno del servizio di Gestione applicativi e basi dati e di Gestione contenuti siti Web.

Qualora venga concordato con Consip l'applicazione della modalità continuativa per alcune attività della consulenza relativamente all'Unità di controllo dati, il Fornitore è tenuto a redigere il piano di lavoro specifico.

5.1.2.1 Gestione Applicativi e Basi Dati e Gestione contenuti siti web

I servizi di Gestione Applicativi e Basi Dati e Gestione contenuti siti web sono caratterizzati da attività che sono pianificabili già ad inizio fornitura e da altre che, in funzione delle esigenze che si

verranno a definire nel periodo di durata della fornitura stessa, potranno aggiungersi man mano (come ad esempio l'avviamento in esercizio di una nuova applicazione) e che Consip comunicherà con il massimo anticipo possibile.

Il diretto e assiduo contatto con l'utente nelle attività di front end richiede alle risorse dedicate al servizio una elevata capacità di analisi, al fine di individuare la soluzione più idonea a risolvere l'esigenza utente ed in linea con le strategie evolutive del sistema informativo. E' inoltre indispensabile la capacità di relazione con le diverse strutture al fine di coinvolgere i supporti più adeguati, anche creando sinergie con gli altri gruppi coinvolti nella fornitura.

Le attività estemporanee, normalmente caratterizzate da carattere di urgenza (di norma, prodotti/servizio), verranno comunicate da Consip secondo la modalità più idonea (fax, e-mail, telefono) e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile. Le situazioni di criticità e urgenza in cui è possibile che debbano essere svolte le attività, richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza.

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

5.1.2.2 Orario di Servizio, Reperibilità, Disponibilità

La copertura dei servizi di gestione ("Applicativi e Basi Dati" e "Siti Web") deve essere garantita tra le ore 8:00 e le ore 18:00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì (orario di servizio), secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Consip. Nell'ambito dell'orario di servizio ogni applicazione avrà una copertura temporale differente, comunque non superiore alle otto ore lavorative per giorno. Tutte le applicazioni inizieranno non oltre le ore 09.00.

Le attività di gestione relative alle applicazioni Portale Tesoro e Segreteria Ministri e Vice ministri prevedono il seguente orario di servizio:

8:00 - 20:00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì e 8:00-14:00 il sabato (orario di servizio). Tale orario dovrà essere sempre coperto senza interruzioni, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Consip. Si precisa che è responsabilità del fornitore proporre ed aggiornare i piani di turnazione in funzione dello specifico piano di lavoro (copertura in caso di picchi di lavoro, ferie, ecc..)

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

Può essere occasionalmente necessario, in relazione a esigenze dell'Amministrazione, un prolungamento occasionale dell'orario di servizio o la disponibilità di servizio il sabato (ove già non previsto), la domenica e/o nei giorni festivi. A tale estensione può corrispondere eventualmente una riduzione d'orario compensativa nei giorni seguenti, da concordare tra il responsabile del contratto (o il referente) e Consip.

Per quanto riguarda le estensioni dell'orario di servizio, fatto salvo quanto indicato nell'Offerta Tecnica se migliorativo, il preavviso minimo sarà il seguente:

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

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

L'eventuale riduzione dei tempi di preavviso indicata in Offerta dovrà essere recepita nel Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo.

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

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

Dovrà essere garantita la reperibilità in tutti i periodi in cui non sono presenti risorse presso le sedi della Consip e/o dell'Amministrazione, attraverso un telefono appositamente assegnato alla persona e tenuto acceso. Tale reperibilità deve essere garantita in tutti i giorni dell'anno, compresi i festivi, per un numero di una (1) persona nell'area Segreteria Ministro ed una (1) persona, se richiesta, per l'area Portale.

Le persone di reperibilità devono far parte delle risorse impegnate nei servizi di gestione dell'applicazione Segreteria Ministro e Viceministri e, se richiesta la reperibilità sull'area Portale, dell'area Portale (attività di publishing).

Tali risorse dovranno essere designate di concerto con Consip in relazione alle criticità ed ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi in esercizio.

Pertanto, per **attività in reperibilità** si intende il complesso delle attività così erogate:

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

La prestazione consistente nella disponibilità agli interventi di cui al punto a) e al punto b) deve essere erogata da risorse che erogano le attività di gestione relative alle applicazioni Portale Tesoro e Segreteria Ministri e Vice ministri.

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

I livelli di reperibilità ed un massimale di 150 ore di interventi effettuati on site al di fuori dell'orario di servizio suddetti, o eventuali livelli migliorativi contenuti in offerta, sono da considerare già remunerati nelle singole tariffe delle figure professionali impiegate. I giorni di presenza effettivamente prestate saranno perciò fatturate alla tariffa base stabilita a contratto per la relativa figura professionale, indipendentemente dal giorno o dall'ora della prestazione.

Eventuali ulteriori esigenze di interventi extra orario saranno regolate come previste da contratto.

Il Fornitore produrrà un rendiconto mensile del servizio prestato quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi di gestione, che dovrà essere approvato da Consip come specificato al paragrafo 6.1.4.

Eventuali esigenze eccezionali di reperibilità e/o disponibilità eccedenti i livelli contrattuali così fissati saranno all'occorrenza concordate e regolate tra le parti.

5.1.3 Modalità Continuativa a canone

I servizi di Manutenzione Correttiva e di Assistenza in remoto, anche se attivati su uno specifico evento, vengono erogati in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile. La regolamentazione contrattuale dei suddetti servizi è a canone.

5.1.3.1 Manutenzione correttiva

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di intervento di manutenzione correttiva e verrà registrata da Consip su BIG (o analogo strumento), 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.

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

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti 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 alla soluzione del malfunzionamento stesso o, nel caso non segua un intervento di correttiva, fino alla registrazione su BIG delle relative motivazioni.

La Manutenzione correttiva dovrà prevedere, oltre alla soluzione del malfunzionamento, anche l'eventuale ripristino della base dati (tramite programmi, utilità, routine, ecc.) e l'eventuale aggiornamento della relativa documentazione, se necessario.

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

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

Come per il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati, anche per la manutenzione correttiva si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema a inizio contratto e delle nuove funzionalità sviluppate man mano, per acquisire un elevato grado di conoscenza del disegno e del codice realizzato.

5.1.3.2 Assistenza in remoto

Il servizio dovrà essere erogato nel rispetto dei livelli di servizio previsti dal Piano della Qualità generale e dal Piano della Qualità specifico.

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

Apertura della chiamata via telefono

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

Apertura della chiamata via e-mail

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

Tracciatura degli interventi

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

Chiusura della chiamata

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

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

Report

Il fornitore dovrà produrre mensilmente una reportistica che rendiconti almeno:

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

5.1.3.3 Orario di Servizio

La copertura del servizio di manutenzione correttiva deve essere garantita tra le ore 8:00 e le ore 18:00 (senza soluzione di continuità) nei giorni feriali dal lunedì al venerdì (orario di servizio) o come diversamente indicato da Consip e recepito nel Piano della Qualità in funzione di specifiche esigenze dell'area applicativa.

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

5.1.4 Ambienti di Sviluppo e Luogo di Lavoro

I servizi di sviluppo, manutenzione ed assistenza in remoto oggetto del presente Capitolato saranno svolti presso le sedi del Fornitore.

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.

Per gli ambienti Unix data warehouse Consip permetterà il collegamento all'ambiente di sviluppo. Inoltre Consip fornirà il software client Power Center. La definizione della tipologia ed il costo

delle linee di collegamento e del router saranno a carico del Fornitore. Il tipo di collegamento dovrà essere router to router, ISDN o punto punto dedicato. Nel caso di necessità di scarico di dati in modo estemporaneo sarà possibile utilizzare FTP.

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

Una descrizione dettagliata degli attuali sistemi è riportata nell'Appendice 7.

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

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

- Gestione applicativi e basi dati;
- gestione siti web;
- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici Consip;
- consegna prodotti;
- collaudo;
- assistenza all'avvio in esercizio;
- periodo finale di affiancamento al nuovo fornitore.

Il servizio di Consulenza potrà essere svolto presso le sedi Consip e/o dell'Amministrazione e/o del Fornitore.

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

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

I posti di lavoro non attrezzati consistono di locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori, in modalità di tipo Ethernet. Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro (possibilmente PC non portatili) dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, come ad esempio prodotti per lo sviluppo di software applicativo. Non è permesso al Fornitore utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete Ethernet e remotamente via modem. Consip metterà a disposizione un pool di stazioni di lavoro da cui il Fornitore potrà accedere a Internet. Consip renderà disponibile al Fornitore il servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle personali su server Consip.

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

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

A titolo puramente informativo e senza che il seguente elenco sia in alcun modo vincolante nell'attribuzione della sede di lavoro delle risorse sui servizi del presente capitolato, si fornisce l'attuale elenco delle sedi dell'Amministrazione ove vengono svolti i servizi e/o le attività per il III e IV Dipartimento:

Indirizzo	Ufficio
Via XX Settembre, 97 (Via Goito-Via Cernaia - Via Pastrengo)	Sede centrale
Via Attanasio Soldati, 80 - La Rustica	DRGS: Ispettorato Generale per l'Informatizzazione della Contabilità di Stato
Via Casilina, 3	DAG: Direzione Centrale Direzione Centrale degli Uffici Locali e dei Servizi del Tesoro
Piazza Dalmazia, 1	DAG: Servizio Centrale per il Sistema Informativo Integrato DGSGP: Direzione Centrale Direzione Centrale degli Uffici Locali e dei Servizi del Tesoro
Via Lariana, 15	DRGS: Ispettorato Generale per la liquidazione degli Enti Disciolti
Via Longoni	DGAP: Direzione Centrale Direzione Centrale degli Uffici Locali e dei Servizi del Tesoro
Via Tor Sapienza	
Via Nerva, 1	DPS: Unità di Valutazione degli Investimenti Pubblici
Via Belli, 5	DRGS: Ispettorato Generale per la liquidazione degli Enti Disciolti DRGS: Centro Nazionale di Contabilità Pubblica
Via Smerillo	DRGS: Ispettorato Generale per la liquidazione degli Enti Disciolti
Via Sicilia, 162/C	DPS: Servizi Vari
Via Sicilia, 194	DRGS: Servizi Ispettivi di Finanza
Via Gaeta, 3	DGAP: Servizio Centrale del Personale DGAP: Servizio Centrale per gli Affari Generali e la Qualità dei Processi e dell'Organizzazione
Via Gaeta, 3	DPS: Servizio Dipartimentale per gli Affari Generali e contabili, la Qualità dei Processi e dell'Organizzazione
Via Tiburtina, 1250	DGAP: Servizio Centrale per gli affari generali

Indirizzo	Ufficio
	e la qualità dei processi e dell'organizzazione (Magazzino)
Piazza Verdi, 10	DGAP: Servizio Centrale per gli affari generali e la qualità dei processi e dell'organizzazione
Via Luigi Tosti, 70	DGAP: Servizio Centrale per gli affari generali e la qualità dei processi e dell'organizzazione (Magazzini)
Via Mazzoni, 18	DGAP: Servizio Centrale per gli affari generali e la qualità dei processi e dell'organizzazione
Viale Boston (Palazzo delle Finanze)	DGAP: Servizio Centrale per gli affari generali e la qualità dei processi e dell'organizzazione (Archivio Pubblicazioni dello Stato)
Via Induno	DGAP: Servizio Centrale per gli affari generali e la qualità dei processi e dell'organizzazione
Via Lanciani	
Via Castelfidardo	DGAP: Servizio Centrale per gli affari generali e la qualità dei processi e dell'organizzazione
Via Solferino	
Via Boncompagni, 30	DPSC: Servizio Dipartimentale Affari generali e Servizio per la Programmazione Negoziata
Via Pianciani, 16	DPSC: Unità di Verifica degli Investimenti Pubblici
Via XX Settembre, 58/a	DRGS: Servizi Ispettivi di Finanza
Via Milano, 6 - Latina	DGAP: Centro di Elaborazione e Servizi del Sistema Informativo Integrato
Via Buoncompagni, 30	DAG: Unità tecnica di finanza
Piazza Mastai	Dipartimento Politiche Fiscali
Piazza Mazzini 105	Corte dei Conti
Via Baiamonti 2	Corte dei Conti
Via Isonzo 19	Consip

Parallelamente sul sito www.consip.it è presente la struttura e l'organigramma Consip e le relative sedi di lavoro.

5.2 Gestione della Fornitura

5.2.1 Gestione degli Obiettivi

5.2.1.1 Stima e Attivazione Obiettivi

Consip richiede la stima di un Obiettivo al fornitore che dovrà predisporre un preventivo comprensivo di costi e tempi da proporre all'Amministrazione.

Questa fase iniziale di stima a preventivo non comporta alcun onere nei confronti della committente e/o dell'Amministrazione.

La richiesta è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla comprensione dell'Obiettivo, del tipo:

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

Successivamente all'approvazione del preventivo da parte dell'Amministrazione, Consip attiverà la fase di definizione, stimando l'impegno massimo remunerato in caso di cancellazione dell'obiettivo.

Al termine della fase di Definizione, il fornitore consegnerà il Piano di Lavoro, la stima dei costi ed il documento dei requisiti e quanto richiesto da parte di Consip per autorizzare la prosecuzione dell'Obiettivo. Questa procede all'approvazione della fase di Definizione (attivazione) e ne dà comunicazione al fornitore, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguono.

5.2.1.2 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato ove previsto e possibile utilizzando la metrica dei Punti Funzione. Laddove la metrica dei Punti Funzione non sia prevista o non risulti applicabile, il dimensionamento degli Obiettivi sarà effettuato in Giorni Persona, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare, con conseguente diminuzione del massimale di sviluppo. Indicativamente gli obiettivi a corpo a Giorni Persona non devono superare il 30% del massimali in Punti Funzione stabilito.

Obiettivi Misurati in Punti Funzione

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

- Stima iniziale - in fase di Preventivo ;
- Stima di revisione - al termine della fase di Definizione e/o Analisi (ciclo completo) o Definizione e/o Analisi e Disegno (ciclo ridotto) o Progettazione (ciclo data warehouse) o analoga fase per gli altri cicli di sviluppo;
- Consuntivo - al termine della fase di Realizzazione (ciclo completo e ridotto) o analoga fase per gli altri cicli di sviluppo.

La stima iniziale va effettuata con la massima accuratezza in dipendenza degli elementi a disposizione; all'atto della revisione invece tutti gli elementi di valutazione sono disponibili.

Al termine della fase di Realizzazione dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'Obiettivo, contestualmente al conteggio della baseline. 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, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo sarà pari alla stima iniziale aumentata del 10%.

Obiettivi Misurati in Giorni Persona

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

Modalità di Conteggio in Punti Funzione

Il dimensionamento in Punti Funzione degli Obiettivi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio descritte nei documenti Consip "Standard conteggio PF - Indicazioni generali", "Standard conteggio PF - Applicazioni data warehouse", "Standard conteggio PF - Applicazioni con interfaccia GUI"; "Standard conteggio PF - Regole per il Calcolo dell'Effort Progettuale", "Standard conteggio PF - Progetti di realizzazione di Siti Web".

Le informazioni da riportare per il conteggio dei Punti Funzione sono dettagliate nell'Appendice 4.

5.2.1.3 Cancellazione Obiettivi

Nel caso di non approvazione della fase di Definizione (cfr. 5.2.1.1), e quindi di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo forfetario in giorni persona stimato da Consip.

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

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

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

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

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

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

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un progetto di sviluppo o di manutenzione evolutiva può ripercuotersi in più modi sul progetto: può richiedere di creare

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

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

Si possono distinguere tre casi:

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità verranno contate in FP le funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica dei requisiti la modifica rientra nel volume di FP delle funzionalità realizzate indipendentemente dall'entità del cambiamento;
- nel caso di requisiti nuovi, ma cancellati in corso di progetto, verranno riconosciuti i FP ottenuti utilizzando la seguente formula:

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

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

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

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

5.2.2 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Consip conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e sue appendici, standard Consip, offerta, Piano della Qualità Generale, Piano della Qualità Obiettivo e Piano di Lavoro). Essi consistono di 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 dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 5 e determinato nel contratto.

I rilievi possono venire emessi dal responsabile del contratto Consip o dai responsabili di progetto e/o di servizio Consip, secondo una casistica definita, e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, formalizzata nei modi più opportuni (anche via e.mail).

5.2.3 Pianificazione e Consuntivazione

5.2.3.1 Piano di Lavoro

Per ogni servizio previsto a contratto dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato un Piano di Lavoro contenente attività, tempi e impegno, con la seguente articolazione:

- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni area/servizio,
- per i servizi a carattere progettuale, un piano per ogni Obiettivo.

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.

La pianificazione iniziale verrà approvata con le modalità previste in funzione delle tipologie di servizio/obiettivi sotto forma di verbale o di lettera di approvazione. Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con Consip ogni eventuale *riplanificazione* delle attività, aggiornando e riconsegnando a Consip il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione potrà essere formalizzata sotto forma di verbale.

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

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

Nel Piano di Lavoro degli Obiettivi, la durata delle singole attività elementari non può superare di norma le 2 settimane solari; nel caso di attività la cui durata sia superiore alle 2 settimane, in ogni modo, dovranno essere previste *milestone* intermedie con indicazione dei prodotti attesi, anche semilavorati.

5.2.3.2 Stato Avanzamento Lavori

Per tutti gli Obiettivi e per i servizi di gestione, il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente al Piano di Lavoro approvato, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

5.2.3.3 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo dovrà essere predisposta mensilmente nel Consuntivo Attività, relativamente a ciascuna area funzionale e ciascun servizio. Il Consuntivo Attività deve essere corredato dal Rendiconto Risorse.

5.2.4 Addestramento a Inizio Fornitura

Nel mese precedente la data inizio attività è data la possibilità al Fornitore di richiedere a Consip di usufruire di addestramento, al fine di permettere al proprio personale di prendere in carico al meglio i servizi di manutenzione adeguativa, correttiva e di gestione. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione condotta dal fornitore uscente, senza peraltro la possibilità di eseguire direttamente le attività (training on the job).

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con Consip, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. Consip garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia di Consip stessa che di terzi da essa designati.

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

5.2.5 Comunicazione Formale

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione del referente Consip destinatario della comunicazione (responsabile di contratto, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore).

Per quanto riguarda le milestone di progetto, la modalità usuale di comunicazione formale prevede l'utilizzo di supporti scritti (verbale, lettera, nota, ecc...) prodotti e inviati comunque in formato cartaceo, ed eventualmente anticipati via e-mail, nel qual caso fa testo data e ora di inoltro dell'e-mail. Anche la consegna degli oggetti ottici (cd, dvd, ecc..) di fornitura va effettuata accompagnandola da una comunicazione al responsabile di progetto Consip (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'allegato).

Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati (es. il portale per il governo della fornitura, di cui al paragrafo 4.7).

5.3 Gestione della Configurazione

In considerazione che la presente fornitura opera su più organizzazioni utente e differenti aree applicative con più tipologie di applicazioni, non vi è un'omogeneità di strumenti di configurazione.

I prodotti privilegiati per alcune aree applicative sono Source Safe ed Harvest.

Altre aree applicative non dispongono di uno strumento di gestione della configurazione.

E' in corso il progetto di introduzione del CMA (Configuration Management Applicativo) per gli ambienti dipartimentali/distribuiti. Tale sistema è basato sull'integrazione di vari prodotti open source, tra cui il "CVS" e il cui accesso è effettuato tramite un portale web.

Al Fornitore è richiesta la conoscenza di tutti i prodotti citati in quanto potranno essere utilizzati dal Fornitore stesso per tutte le attività di propria competenza, non escludendo l'utilizzo di ulteriori prodotti nel corso della durata contrattuale.

Per le aree applicative/applicazioni che non dispongono di uno strumento di configurazione, il Fornitore è tenuto a predisporre quanto necessario ad una corretta gestione del software attraverso propri strumenti di configurazione e di versioning, senza alcun onere aggiuntivo da parte di Consip e/o dell'Amministrazione.

5.4 Prodotti della Fornitura

5.4.1 Elenco dei Prodotti

L'Appendice 6 contiene i prodotti di fornitura più frequenti, per ciascuno dei quali è definito lo standard di formato e di contenuto.

Per le attività svolte a modalità progettuale tali prodotti, più eventuali altri non riportati in Appendice 6, rientrano comunque in una delle tipologie riportate nella tabella che segue, e sono adottati o meno all'interno di un ciclo di sviluppo o Mev, come indicato:

	Gestionale Completo	Gestionale ridotto	Object Oriented	Conoscitivo	Siti WEB
Documentazione di progetto					
Piano di lavoro dell'Obiettivo	SI	SI	SI	SI	SI
Piano della Qualità dell'Obiettivo	Eventuale	Eventuale	Eventuale	Eventuale	Eventuale
Specifiche Requisiti	SI	SI	SI	SI	SI
Specifiche dell'intervento		SI			
Specifiche funzionali	SI		SI		SI
Specifiche di progettazione				SI	
Prototipo	Eventuale		SI	SI	
Flussi di pubblicazione					SI
Piano di test casi di test ed esiti	SI	SI	SI	SI	SI
Campione tecnico	Eventuale			Eventuale	
Convalida sulla tecnologia	Eventuale	Eventuale	Eventuale	Eventuale	
Oggetti Software					
Codice sorgente	SI	SI	SI	SI	SI
Software di corredo al codice sorgente	SI	SI	SI	SI	SI
Codice di test e collaudo	SI	SI	SI	SI	SI
Documentazione di corredo del sistema applicativo					
Documentazione utente	SI	SI	SI	SI	SI
Manuale di gestione applicazione	SI	SI	SI	SI	SI
Manuale di gestione server	Eventuale	Eventuale	Eventuale	Eventuale	Eventuale
Manuale operativo batch/DTS	Eventuale	Eventuale	SI	SI	Eventuale
Modello concettuale dati	Eventuale	Eventuale	SI	SI	
Disegno funzione e dati	SI	SI	SI	SI	
Lista oggetti software	SI	SI		SI	
Conteggio FP	SI	SI	SI	SI	SI

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

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

Consip si riserva di aggiornare il formalismo attuale e il contenuto dei prodotti descritti nell'Appendice 6, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Verranno concordate di volta in volta le modalità di adozione dei nuovi standard, per gli Obiettivi in corso e per quelli a venire, nei casi in cui l'aggiornamento comporti un particolare onere per il Fornitore.

5.4.2 Modalità di Consegna dei Prodotti

5.4.2.1 Oggetti Software

Per il software sviluppato sugli ambienti di Consip e/o dell'Amministrazione la consegna dei prodotti avverrà tramite la richiesta di installazione sugli ambienti target definiti, comunque accompagnati da comunicazione formale (es. lettera di consegna) corredata dalla documentazione prevista.

Per il software sviluppato presso il Fornitore la normale modalità di consegna è tramite supporto ottico (CD, DVD, ecc...), sempre accompagnati da comunicazione formale corredata dalla documentazione prevista.

La consegna di oggetti software deve essere sempre corredata dalla relativa lista oggetti software (LOS) completa di tutte le informazioni necessarie a Consip per la gestione della configurazione e per l'aggiornamento del Master Repository (INFAP, INSAP – Inventario Software Applicativo, ecc.), nei contenuti e tracciati che Consip si riserva di stabilire e di modificare a sua discrezione nel corso del contratto.

5.4.2.2 Documentazione

Ogni documento dovrà essere consegnato:

- su supporto cartaceo;
- in formato elettronico corrispondente al cartaceo (direttamente stampabile);
- nel formato elettronico sorgente dei singoli strumenti utilizzati (ad es. Word, Erwin, ecc.).

La consegna del formato elettronico dovrà avvenire, fermo restando l'obbligo di comunicazione formale, in due modalità differenti:

- tramite supporto ottico, come software di corredo ai sistemi informativi;
- tramite posta elettronica, agli indirizzi che saranno indicati da Consip.

Consip si riserva di definire diverse modalità di consegna della documentazione in formato elettronico, che potrà avvenire ed essere riscontrata in sola via telematica, anche accedendo ad apposite applicazioni messe a disposizione presso Consip o via web.

5.4.2.3 Assenza di Virus

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

5.4.3 Vincoli Temporalì sulle Consegne

5.4.3.1 Piani della Qualità

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere consegnato entro **30 giorni solari** dalla data di stipula. Il Piano della Qualità Obiettivo, qualora necessario, dovrà essere consegnato in fase di Definizione.

In caso vengano formalizzate osservazioni a fronte delle quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani della Qualità (sia Generale che di Obiettivo), queste dovranno essere consegnate entro **10 giorni lavorativi** dalla formalizzazione delle osservazioni stesse.

5.4.3.2 Piani di Lavoro

Il Piano di Lavoro dovrà essere consegnato, per le attività svolte in modalità progettuale, entro la fase di Definizione e comunque secondo quanto previsto dal ciclo di sviluppo adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Dovrà, inoltre, essere riconsegnato a fronte di ogni ripianificazione entro **5** giorni lavorativi dal relativo verbale.

La parte relativa allo stato avanzamento lavori dovrà essere consegnata su richiesta di Consip e/o dell'Amministrazione.

Il Piano di Lavoro per i servizi di gestione dovrà essere consegnato entro **10 giorni solari** dalla data inizio attività ed aggiornato in funzione delle specifiche necessità individuate. In ogni caso, mensilmente, entro **5 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà consegnare la sezione del piano di lavoro relativa al Consuntivo Attività dei servizi di gestione (per area e servizio) per l'approvazione da parte di Consip, unitamente al Rendiconto Risorse.

5.4.3.3 Prodotti di Fase

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di sviluppo adottato, secondo una tempificazione che è concordata e riportata nel Piano di Lavoro.

In particolare:

- i manuali di gestione, le procedure di definizione e caricamento delle tabelle 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 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

5.4.3.4 Inventario Funzionale Applicativo

Il Fornitore dovrà produrre l'inventario applicativo in Punti Funzione, secondo le regole di conteggio descritte al paragrafo 5.2.1.2. e consegnando la documentazione di dettaglio prevista nell'Appendice 6.

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

5.4.3.5 Customer Satisfaction

Il Fornitore dovrà effettuare annualmente una rilevazione di Customer Satisfaction per tutti i servizi oggetto della presente fornitura secondo le modalità stabilite nell'appendice 5 e concordate con Consip.

I risultati della rilevazione dovranno essere suddivisi per servizio e consegnati entro la fine del mese successivo al termine di ogni anno contrattuale e pubblicata sul Portale di governo della fornitura.

La rilevazione relativa al terzo anno contrattuale verrà anticipata allo scadere del nono mese, ferma restando la consegna dei risultati entro la fine del mese successivo.

5.4.3.6 Portale di governo della fornitura

La pubblicazione degli aggiornamenti alle informazioni previste nel Portale della fornitura dovrà avvenire entro **24 ore solari** dall'evento che ha reso necessario l'aggiornamento (ad esempio: consegna di un documento, aggiornamento degli indicatori di qualità, ecc.).

5.4.4 Aggiornamento della Documentazione di Corredo al Sistema Applicativo

5.4.4.1 Applicazioni già Esistenti

Lo sviluppo e la manutenzione per applicazioni già esistenti a inizio fornitura, a prescindere dalla tipologia di intervento e dal ciclo di sviluppo adottato, comportano l'aggiornamento della documentazione preesistente, per quanto riguarda come minimo i seguenti documenti:

- Documentazione utente (Analisi Funzionale e Manuale Utente);
- Manuali di gestione (applicativo e server);
- Manuale operativo del batch/DTS;
- Documentazione dati dell'area applicativa;

La modifica della restante documentazione, o di corredi documentali strutturati diversamente da quanto elencato, sarà effettuata secondo modalità da concordare di volta in volta e riportare nei piani di lavoro e di qualità dell'Obiettivo, anche in funzione delle specificità dei singoli interventi.

5.4.4.2 Nuove Applicazioni

Lo sviluppo e la manutenzione per applicazioni nuove o completamente ristrutturate all'interno della fornitura, comportano l'aggiornamento di tutta la documentazione a corredo e non solamente dei documenti citati sopra.

5.4.4.3 Modalità di Aggiornamento

La documentazione dovrà essere riconsegnata aggiornata a livello di intero documento o intera area, e non per le sole parti variate in conseguenza del singolo Obiettivo, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

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

5.4.5 Inventario Applicativo in Punti Funzione

Ogni intervento sul parco applicativo, qualora generi una modifica alla dimensione in PF della baseline presente nell'Inventario Applicativo, deve prevedere al suo termine l'aggiornamento della baseline stessa secondo le modalità di conteggio descritte al paragrafo 5.2.1.2.

Il Fornitore è tenuto a consegnare la baseline aggiornata ad inizio contratto (vedi paragrafo 5.4.3.4) e, per ogni obiettivo di sviluppo e Mev, al termine della fase di collaudo e comunque a conclusione dell'intervento; le informazioni da predisporre sono riportate nell'Appendice 6.

5.5 Assicurazione Qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale gli è stata richiesta la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale e dai Piani della Qualità dei singoli Obiettivi approvati e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

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

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

Laddove applicabile, per ciascuna delle migliorie proposte in Offerta (strumenti, tools, soluzioni, ecc...) dovrà essere predisposto un Piano della Qualità obiettivo, la cui versione iniziale è contenuta in Offerta. Tale documento dovrà essere concordato con i responsabili Consip, recependo le eventuali osservazioni.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base del manuale di qualità e dello schema esposto nell'Appendice 6, e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità Generale dovrà basarsi sugli indicatori qualità specifici della fornitura dettagliati nell'Appendice 5, e su quelli proposti dal Fornitore in sede di offerta se ritenuti adeguati da parte di Consip.

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

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

5.5.1 Classe di Rischio

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

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

5.6 Cessazione del Servizio

5.6.1 Trasferimento di Know How

Nel corso dell'esecuzione del contratto, anche per fine attività, in maggior misura negli ultimi due mesi di validità del contratto stesso, il Fornitore dovrà, su richiesta Consip, trasferire a personale Consip, 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 oggetto di fornitura.

E' pertanto richiesto al Fornitore di predisporre un piano di lavoro di dettaglio delle attività di trasferimento di know how e le relative modalità di erogazione. Tale piano di lavoro è soggetto all'approvazione di Consip e/o dell'Amministrazione, l'onere di predisposizione è a carico del Fornitore e dovrà tenere conto delle eventuali proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta.

Nell'ambito di tale programma il Fornitore dovrà, se richiesto, ospitare il personale del nuovo fornitore in affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione, senza peraltro che il nuovo fornitore abbia la possibilità di eseguire direttamente le attività, ossia di effettuare training on the job.

A parte l'ospitalità in affiancamento, le altre attività concordate e pianificate saranno remunerate, a consumo, all'atto dell'avvenuta prestazione (Gestione applicativi e basi dati). Per i servizi continuativi a canone, tale attività è da considerarsi remunerata nel canone stesso.

5.7 Garanzia

Deve essere garantita, come parte integrante dei servizi di sviluppo e manutenzione, la correzione gratuita dei difetti:

- degli oggetti software nuovi e/o modificati;
- delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- della documentazione;

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

- per i primi tre anni contrattuali, per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente);
- per il quarto anno contrattuale, per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente) nel corso del terzo anno.

6 DIREZIONE LAVORI

6.1 Modalità di Approvazione dei Prodotti

6.1.1 Piani della Qualità

Consip si riserva di approvare il Piano della Qualità Generale. Non è prevista approvazione per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori presenti in capitolato, eventualmente migliorati dall'offerta, a giudizio di Consip. Esso dovrà essere concordato con i responsabili Consip, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente.

In caso di non approvazione, il fornitore è tenuto al termine di 10 giorni lavorativi per la riconsegna del Piano modificato, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma UNI EN ISO 9001:2000 non risolva le osservazioni notificate da Consip, questa si riserva di effettuare un'apposita segnalazione al SINCERT.

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

6.1.2 Piani di Lavoro

Consip si riserva di approvare i seguenti piani di lavoro:

- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni area/servizio;
- per i servizi a carattere progettuale, un piano per ogni Obiettivo;
- il piano di trasferimento di know how.

Non è prevista approvazione per tacito assenso.

La non approvazione sarà formalizzata attraverso una lettera di rilievo.

Dopo la prima approvazione, sarà a cura del Fornitore comunicare e concordare con Consip ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando a Consip il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

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

Per i servizi erogati in modalità continuativa a giorni persona Consip si riserva un massimo di 10 giorni lavorativi dalla consegna per la verifica del "Consuntivo Attività". L'approvazione sarà effettuata attraverso comunicazione formale. Non è prevista l'approvazione per tacito assenso. La non approvazione sarà formalizzata attraverso una lettera di rilievo.

6.1.3 Prodotti di Fase

Per procedere all'approvazione, quando prevista, dei prodotti relativi alle fasi delle attività progettuali, Consip si riserva almeno 10 giorni lavorativi (5 nel caso di ciclo ridotto) dalla

consegna. L'approvazione sarà effettuata attraverso comunicazione formale. Non è prevista l'approvazione per tacito assenso. La non approvazione sarà formalizzata attraverso una lettera di rilievo.

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.

La presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica interromperà il termine per l'approvazione, che decorrerà ex novo dalla consegna di una versione rivista, da parte del Fornitore, dei prodotti di fase.

6.2 Valutazione risorse

Nell'ambito delle attività di gestione siti web, gestione applicativa e basi dati e consulenza il fornitore è tenuto a sottoporre a Consip, che si riserva di valutare, i Curricula Vitae del personale da impiegare nelle suddette attività, con le modalità ed i tempi previsti dal contratto.

Devono essere presentati almeno due CV per ogni figura professionale richiesta; per l'accettazione del personale proposto, Consip si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

Tali colloqui dovranno avvenire prima dell'avvio delle attività.

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

La medesima procedura di selezione e/o di sostituzione ed integrazione delle risorse si applica al servizio di Consulenza.

6.3 Incentivi di prestazione

Nella fornitura sono fissati specifici incentivi di prestazione cui è legata una quota del corrispettivo maturato. Essi sono dettagliati nell'appendice 5 e sono legati di volta in volta al raggiungimento delle soglie previste per gli indicatori di qualità generali e/o al raggiungimento delle soglie migliorative proposte dal Fornitore.

Nell'appendice 5 sono riportate le tabelle in cui vengono schematizzati gli indicatori di qualità cui è legato l'incentivo di prestazione e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al rispetto degli indicatori correlati.

Per alcuni incentivi di prestazione, la “% Quota” si intende maturata con il contemporaneo raggiungimento dei singoli indicatori che contribuiscono allo stesso incentivo di prestazione.

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

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

6.4 Monitoraggio

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

Il Fornitore si impegna a fornire a Consip tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio fornitura, nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati (es. il portale per il governo della fornitura, di cui al paragrafo 4.7).

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

Consip si riserva di effettuare controlli anche sullo stato di avanzamento delle attività presso la sede del Fornitore.

Il Fornitore deve, pertanto, essere disponibile ad incontri/visite di Consip o personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento della produzione del software e dell'effettivo utilizzo del mix di figure professionali offerte rispetto a quelle previste contrattualmente.

7 Collaudi

Come specificato nella tabella che collega fasi, attori e cicli di vita al par 5.1.1 per la fase progettuale di Collaudo l'attore responsabile è Consip o terzi da essa delegati.

La corretta predisposizione dell'ambiente di collaudo è responsabilità del fornitore all'interno della fase realizzativa.

In questa fase viene richiesto al fornitore che ha effettuato l'obiettivo oggetto di collaudo un supporto alle attività di presa in carico da parte della struttura di back end, del software oggetto dell'intervento, nonché, qualora sia richiesta l'esecuzione di stress test, dovrà fornire supporto tecnico. A tal proposito il prodotto attualmente utilizzato è Load Runner della società Mercury. Tale prodotto, o eventuali prodotti analoghi, saranno forniti da Consip.

Nell'Appendice 4 sono contenuti gli standard Consip da utilizzare anche per il collaudo.

Nell'Appendice 6 sono descritti i contenuti di tutti i prodotti da utilizzare anche nella fase di collaudo.

7.1 Test Automatici e Certificazione

Per ogni obiettivo di sviluppo il fornitore dovrà predisporre ed eseguire test automatici che poi lo stesso fornitore dovrà consegnare a Consip.

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

Consip si riserva di definire, anche successivamente all'inizio delle attività contrattuali, gli strumenti e le metodologie da utilizzare per i test funzionali.

Tali indicazioni dovranno essere adottate per gli obiettivi che saranno attivati successivamente a tale comunicazione.

7.2 Codice di Test e Collaudo

Parte integrante del collaudo che Consip intende effettuare è la certificazione, presso un laboratorio appositamente predisposto, di ogni rilascio in esercizio, per garantire sia l'aderenza agli standard e la compatibilità alle piattaforme di riferimento dei sistemi applicativi, che la non regressione di effetti negativi sulle altre applicazioni che condividono la stessa rete e lo stesso parco client.

A richiesta Consip, il codice di test 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 riutilizzato 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



Gara per l'affidamento di servizi per lo sviluppo e la manutenzione di applicazioni gestionali, di applicazioni web oriented e per la progettazione, realizzazione e manutenzione di siti web sui Sistemi Informativi prevalentemente dell'ex- III Dipartimento e del Dipartimento Affari Generali del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

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.

8 INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori atti a descrivere i livelli di qualità della fornitura sono definiti nell'appendice 5.

Il Piano della Qualità Generale e/o dell'Obiettivo dovrà riferirsi agli indicatori ivi presenti e 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 Consip.