



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

## **ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO**

**Capitolato relativo all'affidamento di servizi per lo  
Sviluppo, la Manutenzione e l'Assistenza del  
Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI)  
della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS**

## INDICE

<b>1.PREMESSA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.CONTESTO .....</b>	<b>6</b>
<b>3.DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>7</b>
3.1 OGGETTO .....	7
3.2 DURATA .....	7
<b>4.DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>8</b>
4.1 SVILUPPO E MEV .....	8
4.1.1 <i>Descrizione e Requisiti dei Servizi.....</i>	<i>8</i>
4.1.1.1 Descrizione del Servizio di Sviluppo.....	8
4.1.1.2 Descrizione del Servizio di Manutenzione evolutiva.....	9
4.1.1.3 Macrorequisiti.....	10
4.1.1.4 Requisiti “funzionali” di carattere generale.....	11
4.1.2 <i>Dimensione del Servizio .....</i>	<i>12</i>
4.1.3 <i>Composizione dei gruppi di lavoro.....</i>	<i>12</i>
4.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA .....	13
4.2.1 <i>Descrizione e Requisiti dei Servizi.....</i>	<i>13</i>
4.2.1.1 Manutenzione correttiva.....	13
4.2.1.2 Manutenzione adeguativa .....	14
4.2.2 <i>Dimensione del Servizio .....</i>	<i>15</i>
4.2.3 <i>Composizione dei gruppi di lavoro.....</i>	<i>15</i>
4.3 GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI.....	15
4.3.1 <i>Descrizione del Servizio .....</i>	<i>15</i>
4.3.1.1 Prodotti / Servizio.....	15
4.3.1.2 Front end.....	15
4.3.1.3 Back-end.....	15
4.3.2 <i>Dimensione del Servizio .....</i>	<i>15</i>
4.3.3 <i>Composizione dei gruppi di lavoro.....</i>	<i>15</i>
4.4 CONSULENZA .....	15
4.4.1 <i>Descrizione del Servizio .....</i>	<i>15</i>
4.4.2 <i>Dimensione del Servizio .....</i>	<i>15</i>
4.4.3 <i>Composizione dei gruppi di lavoro.....</i>	<i>15</i>
4.5 FORMAZIONE.....	15
4.5.1 <i>Descrizione del Servizio .....</i>	<i>15</i>
4.5.2 <i>Dimensione del Servizio .....</i>	<i>15</i>
4.5.3 <i>Composizione dei gruppi di lavoro.....</i>	<i>15</i>
4.6 ATTIVITÀ REALIZZATIVE PREVISTE .....	15



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

4.7	PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI.....	15
4.8	REFERENTI .....	15
<b>5.MODALITA' DI ESECUZIONE .....</b>		<b>15</b>
5.1	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ.....	15
5.1.1	Modalità progettuale.....	15
5.1.1.1	Sviluppo, manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa.....	15
5.1.1.2	Consulenza .....	15
5.1.1.3	Formazione.....	15
5.1.2	Modalità continuativa.....	15
5.1.2.1	Gestione applicativi e basi dati .....	15
5.1.2.2	Manutenzione correttiva .....	15
5.1.3	Incontri periodici.....	15
5.1.4	Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro.....	15
5.1.5	Compatibilità.....	15
5.1.6	Strumenti di documentazione.....	15
5.1.7	Prodotti / Licenze Software .....	15
5.2	GESTIONE DELLA FORNITURA .....	15
5.2.1	Gestione degli obiettivi.....	15
5.2.1.1	Stima e attivazione Obiettivi.....	15
5.2.1.2	Valutazione delle dimensioni degli obiettivi e riferimento ai fini della fatturazione .....	15
5.2.1.3	Cancellazione Obiettivi .....	15
5.2.2	Pianificazione e Consuntivazione.....	15
5.2.2.1	Pianificazione .....	15
5.2.2.2	Stato avanzamento lavori.....	15
5.2.2.3	Consuntivazione impegno e rendicontazione risorse .....	15
5.2.3	Rilievi e penali.....	15
5.2.4	Comunicazione formale .....	15
5.2.5	Addestramento a inizio fornitura.....	15
5.3	PRODOTTI DELLA FORNITURA .....	15
5.3.1	Modalità di consegna dei prodotti.....	15
5.3.2	Vincoli temporali sulle consegne.....	15
5.3.3	Aggiornamento della documentazione di progetto del sistema .....	15
5.4	CONFIGURATION MANAGEMENT.....	15
5.5	ASSICURAZIONE QUALITÀ.....	15
5.5.1	Pianificazione della Qualità.....	15
5.5.2	Classe di Rischio .....	15
5.5.3	Rapporto livelli di servizio.....	15
5.6	CESSAZIONE DELLA FORNITURA .....	15
5.6.1	Trasferimento di know-how .....	15



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

5.7	GARANZIA .....	15
<b>6.</b>	<b>DIREZIONE LAVORI.....</b>	<b>15</b>
6.1	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI .....	15
6.2	MONITORAGGIO .....	15
<b>7.</b>	<b>COLLAUDI.....</b>	<b>15</b>
7.1	TEST AUTOMATICI E CERTIFICAZIONE.....	15
7.2	PRECOLLAUDO SUL PROTOTIPO .....	15
<b>8.</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ.....</b>	<b>15</b>



## **1. PREMESSA**

Il presente capitolato ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti minimi in quantità, qualità e livelli di servizio relativi all'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione ed assistenza del Sistema Informativo per la Gestione delle Iniziative (SIGI).

Con il termine “**Amministrazione**” va inteso il Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato (RGS).

Con il termine “**Consip**” va intesa Consip S.p.A., che rappresenta l'organismo societario al quale l'ex Ministero del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione Economica ha affidato, tra l'altro, i servizi informatici essenziali per la realizzazione del Sistema Informativo Integrato del Ministero stesso, come da decreto ministeriale 17 giugno 1998.

Con il termine “**Fornitore**” va intesa la ditta aggiudicataria della Fornitura.

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

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).

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

- Appendice 1: Raccoglitore standard Consip
- Appendice 2: Standard di processo e contenuti dei prodotti di consegna, intermedi e finali, previsti nella fornitura e relativi tracciati, protocolli e modulistica
- Appendice 3: Indicatori di qualità della fornitura
- Appendice 4: Descrizione tecnica del sistema attuale
- Appendice 5: Manuale d'uso del programma Base Informativa di Governo (BIG), utilizzato per la raccolta delle segnalazioni e il monitoraggio delle attività di gestione
- Appendice 6: Strumenti, standard e modalità d'uso per la gestione della configurazione.
- Appendice 7: Modalità di compilazione del foglio Excel di Caricamento IN.F.AP.
- Appendice 8: Descrizione funzionale dell'attuale sistema
- Appendice 9: Ambienti tecnologici
- Appendice 10: Attività realizzative attualmente previste

Per il dettaglio relativo alla struttura organizzativa del Ministero dell'Economia e delle Finanze si rimanda al sito [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it).



## **2. CONTESTO**

Il Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato sovrintende alla gestione, all'analisi e al monitoraggio dei dati di finanza e contabilità pubblica, garantendo la corretta gestione e la rigorosa programmazione delle risorse pubbliche.

Alcune delle aree di competenza del Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato riguardano la cura, lo studio, l'analisi e la definizione delle esigenze funzionali e delle modalità operative che devono essere assicurate, nell'ambito del sistema informativo integrato del MEF, in linea con il programma di razionalizzazione della spesa IT; la garanzia di una continuativa azione di miglioramento della gestione e della sicurezza dei dati, attraverso la promozione di nuovi progetti di informatizzazione e di innovazione tecnologica, finalizzata alla semplificazione delle procedure amministrative.

La necessità di governare efficientemente la spesa IT e gestire efficacemente le iniziative informatiche ha richiesto l'adozione di logiche e strumenti per rafforzare le capacità di cogliere i bisogni, definire gli obiettivi, utilizzare al meglio le risorse disponibili, valutare i risultati.

Si è iniziato a rispondere a tali esigenze attraverso la realizzazione del SIGI.

Il SIGI è la soluzione informatica, coerente con le logiche di Governance IT e di razionalizzazione della spesa IT, che consente la pianificazione annuale delle iniziative IT e la prioritizzazione delle stesse, la gestione del processo di autorizzazione, la predisposizione della reportistica necessaria al monitoraggio e al controllo della spesa IT. Gli utenti del SIGI appartengono alla Ragioneria Generale dello Stato e alla Consip (per dettagli relativi agli aspetti funzionali vedi appendice 8).

Il SIGI è stato implementato da una parte sulla base di un pacchetto software di Corporate Performance Management con specifiche di implementazione in ambito di pianificazione finanziaria (Cognos BI 8.1 e Cognos Enterprise Planning 8, di seguito più semplicemente Cognos), impiegato per le attività di analisi, elaborazione e consolidamento dei dati nonché, con specifico riferimento a Cognos BI, per la creazione e visualizzazione della reportistica, e dell'altra parte sulla base di sviluppi custom effettuati tramite la piattaforma Microsoft .NET, attraverso cui si effettuano le attività di inserimento e costruzione dei dati da sottoporre alle attività di analisi tipiche di BI. La parte custom indirizza inoltre le modalità di interazione fra gli utenti RGS-Consip, durante tutte le fasi operative necessarie alla gestione del piano IT corrente (per dettagli relativi agli aspetti funzionali vedi appendice 8).

In virtù della crescente importanza dei temi legati alla gestione, all'analisi e al monitoraggio della spesa IT e delle Iniziative informatiche, si rendono necessari ulteriori sviluppi del SIGI attualmente disponibile e la sua manutenzione ordinaria.

L'evoluzione dell'attuale SIGI e i servizi di manutenzione, supporto all'utilizzo, assistenza e formazione, costituiscono l'obiettivo che la nuova fornitura si propone di raggiungere, nel rispetto delle specifiche esigenze degli utenti della Ragioneria Generale dello Stato e di Consip.



### **3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

#### **3.1 Oggetto**

L'oggetto della fornitura è rappresentato dall'insieme dei servizi e delle attività volti ad assicurare la piena operatività del SIGI ed a garantire le sue future evoluzioni.

La fornitura si articola nei seguenti servizi:

A) Sviluppo e Mev (*di soluzioni commerciali e di software ad hoc*) quali:

- a1 Sviluppo;
- a2 Manutenzione Evolutiva;

B) Gestione applicativi e base dati, quali:

- b1 Prodotti / Servizio;
- b2 Front end;
- b3 Back end;

C) Manutenzione correttiva ed adeguativa, quali:

- c1 Manutenzione Correttiva;
- c2 Manutenzione Adeguativa;

D) Consulenza;

E) Formazione.

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

#### **3.2 Durata**

Il Contratto avrà la durata di 36 mesi a partire dalla data di inizio fornitura.

Di seguito si riporta una breve descrizione delle componenti della fornitura.



## **4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

Di seguito vengono descritti i servizi, la loro dimensione e sono indicate le composizioni di riferimento dei gruppi di lavoro per i servizi oggetto della fornitura. Si precisa che il puntuale dimensionamento degli interventi potrà essere determinato solamente in fase di predisposizione del piano delle attività; il Fornitore dovrà dichiarare in offerta un mix di figure professionali tale da rientrare nei range di seguito riportati in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

### **4.1 Sviluppo e Mev**

#### **4.1.1 Descrizione e Requisiti dei Servizi**

##### 4.1.1.1 Descrizione del Servizio di Sviluppo

Per **sviluppo** si intende la realizzazione di funzionalità software volte a soddisfare le esigenze dell'utente. La realizzazione riguarda l'implementazione di nuovi processi non presenti nell'attuale SIGI, basato sul pacchetto software di pianificazione finanziaria Cognos, e, più in generale, la realizzazione di nuove funzionalità attinenti la gestione delle iniziative informatiche della Ragioneria Generale dello Stato.

Lo sviluppo è suddiviso 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 n. 5.

Lo sviluppo rilascia 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 obsolete e eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Tale tipologia di sviluppo viene definita **sviluppo di software ad hoc**. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

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

La "parametrizzazione" del pacchetto software consiste principalmente nell'aggiornamento e nel controllo della configurazione del prodotto in base ai requisiti dell'utente, ossia:

- nell'inserire nel sistema parametri come ad esempio: dati utili alla configurazione di strutture (organizzazione della Ragioneria Generale dello Stato) e alla configurazione del processo di workflow (informazioni relative all'iter dei processi, ai profili degli utenti, etc.);
- nel caricare la base dati del sistema delle informazioni necessarie all'utilizzo in esercizio del sistema stesso (es: dati anagrafici delle Iniziative informatiche).

Con il termine "personalizzazione" si intende la creazione e l'integrazione nel sistema di funzionalità che offrono valore aggiunto. Pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, tra le componenti per la personalizzazione del pacchetto software si possono considerare:





*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

- l'implementazione delle funzionalità di interfaccia con altri sistemi (ad es. lo sviluppo del software per lo scambio dei dati con altri sistemi informativi);
- la costruzione di specifici report o layout, etc....

Tali attività di parametrizzazione e personalizzazione del pacchetto software devono fornire un sistema che garantisca la piena soddisfazione dei requisiti richiesti dall'utente.

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

Lo sviluppo sarà erogato dal Fornitore concordando con Consip stime e tempi per ogni intervento richiesto; gli interventi saranno gestiti nel Piano di Progetto e nello Stato Avanzamento Lavori, come meglio dettagliato nel paragrafo 5.2.2.

Costituisce parte integrante dell'attività di sviluppo la garanzia sulla fornitura, per tutte le componenti realizzate e/o personalizzate, fino alla scadenza del Contratto.

Per tutti i servizi di sviluppo di software ad hoc 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;
- il supporto, alle strutture deputate alla gestione infrastrutturale del sistema, in sede di avvio in esercizio, nelle attività di tuning delle applicazioni e degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.
- l'acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate;
- le attività di interfaccia con i tecnici designati da Consip per concordare aspetti tecnici specifici;
- il supporto, rivolto 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.

#### 4.1.1.2 Descrizione del Servizio di Manutenzione evolutiva

Per **manutenzione evolutiva** si intende la realizzazione di funzionalità software volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al parco applicativo 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 report per una diversa prospettiva dei dati.

La manutenzione evolutiva rilascia prodotti che modificano la consistenza della baseline del parco applicativo, che di norma si incrementa, salvo casi di contestuale cancellazione di funzione obsolete e eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Tale tipologia di manutenzione evolutiva viene definita **Mev di software**



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

La manutenzione evolutiva, così come lo sviluppo, comprende anche attività di **Mev di soluzioni commerciali** (parametrizzazione e personalizzazione) della piattaforma software Cognos con attività che non hanno impatti sulla baseline del sistema.

La “parametrizzazione” del pacchetto software consiste principalmente nell’aggiornamento e nel controllo della configurazione del prodotto in base ai requisiti dell’utente; con il termine “personalizzazione” si intende la creazione e l’integrazione nel SIGI di funzionalità che offrono valore aggiunto.

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

La manutenzione evolutiva sarà erogata dal Fornitore concordando con Consip stime e tempi per ogni intervento richiesto; gli interventi saranno gestiti nel Piano di Progetto e nello Stato Avanzamento Lavori, come meglio dettagliato nel paragrafo 5.2.2.

La manutenzione evolutiva 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 n. 5.

Costituisce parte integrante dell’attività di manutenzione evolutiva la garanzia sulla fornitura, per tutte le componenti realizzate e/o personalizzate, fino alla scadenza del Contratto.

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

- l’assistenza ad analisti e programmatori per la realizzazione e la manutenzione;
- il supporto, alle strutture deputate alla gestione infrastrutturale del sistema, in sede di avvio in esercizio, nelle attività di tuning delle applicazioni e degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, etc.;
- l’acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate;
- le attività di interfaccia con i tecnici designati da Consip per concordare aspetti tecnici specifici;
- il supporto, rivolto 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.

#### 4.1.1.3 Macrorequisiti

Le funzionalità sviluppate e/o personalizzate e i nuovi processi implementati nel SIGI dovranno in ogni caso soddisfare le seguenti caratteristiche:

- assicurare la completa integrazione con l’attuale sistema e con i sistemi esterni con cui il SIGI si interfaccia;

- assicurare la massima modularità in modo da consentire l'implementazione delle diverse funzionalità, nel tempo, minimizzando gli adeguamenti su quanto già realizzato;
- assicurare la massima flessibilità in modo da consentire facili e rapidi adeguamenti a fronte delle eventuali variazioni che possano essere richieste dall'utente;
- garantire la gestione di procedure di sicurezza per l'accesso alle funzioni e ai dati e la gestione di un sistema di autenticazione degli utenti tramite l'utilizzo di userid e password.

#### 4.1.1.4 Requisiti "funzionali" di carattere generale

Devono essere soddisfatti i seguenti requisiti dal SIGI nel suo complesso:

- **Accessibilità da parte dei soggetti disabili:** rispetto della legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
- **Gestione configurabilità dell'interfaccia utente:** deve essere possibile personalizzare l'interfaccia utente in base alle esigenze ed alle richieste del cliente; in particolare per quanto riguarda il layout della struttura dell'interfaccia (menabò), la grafica, la lingua (es. label e messaggi), le immagini e le etichette.
- **Integrazione con sistemi legacy:** devono essere previste delle modalità e degli strumenti in tecnologia standard per interfacciarsi con i sistemi legacy presenti presso l'Amministrazione.
- **Sistema di tracciamento:** deve essere presente un componente programmabile o utilizzabile come servizio adibito alle funzioni di gestione e memorizzazione dello stato di avanzamento degli oggetti gestiti dal SIGI.
- **Integrazione con un gestore degli eventi:**
  - Il SIGI deve poter attivare operazioni a fronte del verificarsi di eventi specifici, in particolare dove poter inviare almeno e-mail di notifica.
  - Gli eventi scatenanti delle azioni predefinite devono essere le variazioni di stato degli oggetti del sistema. Ad esempio: il superamento di un valore soglia di un indice.
  - Invece di distribuire la logica di notifica all'interno del codice dove serve, si deve prevedere un meccanismo autonomo di controllo e di gestione dello stato degli oggetti del sistema che si occupa di attivare le relative azione associate, da integrare al gestore degli eventi di SIGI ad oggi presente.

All'attuale gestore degli eventi di SIGI è demandato il compito di gestire le attività parametrizzate ed automatizzate (macro) in Cognos, al fine di minimizzare *failure* del server applicativo dovuti a mancanza di risorse di sistema. Rispetto a questa attività si configura come un gestore di code, che si preoccupa di serializzare e/o parallelizzare le attività da eseguire sull'application server, in funzione del carico che al momento è chiamato a gestire. Inoltre ha il compito di smistare attività, informazioni e dati per tutte quelle funzionalità che risultano essere caratterizzate da workflow dinamici, ovvero da workflow i cui attori si caratterizzano in funzione di scelte che avvengono in itinere lungo il flusso di lavoro e non prestabilite a priori.

- **Strumenti di controllo e reportistica:** devono essere disponibili strumenti di controllo e di reportistica che consentano sia di monitorare in tempo reale le grandezze ritenute significative dall'Amministrazione, sia di ottenere riepiloghi e statistiche di carattere storico.



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

- **Sicurezza applicativa:** al fine di soddisfare le caratteristiche di fruibilità dell'applicazione attraverso canali resi disponibili agli utenti quali internet, intranet e/o extranet si rende necessario il ricorso a un'infrastruttura di sicurezza adeguata oltre che integrata con i meccanismi di sicurezza esistenti presso l'Amministrazione.

#### 4.1.2 Dimensione del Servizio

Nella tabella seguente si riassumono, per la componente della fornitura in esame, i massimali espressi in Punti Funzione e Giorni Persona, con una relativa suddivisione, ipotetica e non vincolante, di tali valori nell'arco del triennio di valenza contrattuale.

Componenti fornitura	Metrica				
		Totale	I° Anno	II° Anno	III° Anno
Servizi di sviluppo e MEV					
Sviluppo					
Sviluppo di software ad hoc	PF	3.050	1.050	1.450	550
Sviluppo di soluzioni commerciali (parametrizzazione e personalizzazione)	GP	3.450	1160	1.590	700
Manutenzione evolutiva					
Mev di software ad hoc	PF	2.000	350	950	700
Mev di soluzioni commerciali (parametrizzazione e personalizzazione)	GP	580	155	315	110

**Tabella 1. Ipotesi di suddivisione dei massimali negli anni per i servizi di sviluppo e MEV**

#### 4.1.3 Composizione dei gruppi di lavoro

Per i servizi **di sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc** facendo la media di tutti gli Obiettivi su tutte le aree applicative, 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:

Figura professionale	% Utilizzo	
	Min	Max
Capo Progetto	5	10
Consulente Senior	5	25
Analista Funzionale	20	40
Consulente Tecnico	5	15
Analista Programmatore	30	50
Programmatore	5	20



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

Per i servizi di **sviluppo e manutenzione evolutiva di software commerciale** 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:

Figura professionale	% Utilizzo	
	Min	Max
Capo Progetto	5	10
Consulente Senior	5	20
Analista Funzionale	10	30
Consulente Tecnico	10	25
Analista Programmatore	25	40

Nell'ambito del gruppo di sviluppo e manutenzione evolutiva, una delle risorse con qualifica di CS (Consulente Senior) dovrà assumere anche il ruolo di Focal Point per i singoli obiettivi di sviluppo e Mev.

## **4.2 Manutenzione Correttiva e Adeguativa**

### **4.2.1 Descrizione e Requisiti dei Servizi**

I servizi di manutenzione rappresentano prestazioni da erogare ogni qualvolta se ne presenti la necessità e per tutta la durata del contratto al fine di assicurare il funzionamento del SIGI secondo i livelli di servizio ed i requisiti richiesti. Essi si articolano in:

- Manutenzione correttiva;
- Manutenzione adeguativa.

Tali attività dovranno essere erogate, sia per l'attuale SIGI in esercizio che per le componenti che verranno realizzate e rilasciate a partire dalla data di esito positivo del collaudo e fino alla scadenza del Contratto.

Si riporta di seguito una breve descrizione delle singole componenti.

#### 4.2.1.1 Manutenzione correttiva

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, 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 e delle altre anomalie. Nel caso di software in garanzia da parte del 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, etc.), 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.

Non è incluso nel servizio di manutenzione correttiva la risoluzione di difetti presenti nel prodotto base (Cognos), e quindi nel codice sorgente, il cui ripristino è a carico del relativo produttore del prodotto base stesso.

La manutenzione correttiva, di norma, non comporta la modifica della baseline del sw sviluppato ad hoc; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come accennato al paragrafo 4.1.1.1.

Rientrano, comunque, nel servizio di manutenzione correttiva anche gli interventi relativi alla rimozione di malfunzionamenti derivanti da errate personalizzazioni e parametrizzazioni del pacchetto.

Sono parte integrante della manutenzione correttiva le seguenti attività:

- partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico per la gestione, dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know-how necessario al corretto svolgimento del servizio di manutenzione;
- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- ripristino basi dati difettate dall'errore;
- modifica della documentazione di progetto qualora venisse riscontrata un'incoerenza con il software applicativo rilasciato.

La tempestività di ripristino delle applicazioni a fronte di malfunzionamenti è misurata rispetto a valori articolati in funzione della categoria di malfunzionamento (si rimanda all'appendice 3 per ulteriori dettagli).

#### 4.2.1.2 Manutenzione adeguativa

Per 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, etc.);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni dei pacchetti software utilizzati;
- verifiche, preventive all'installazioni, della compatibilità del sistema (hardware, software di base, personalizzazioni/parametrizzazioni, sviluppi specifici) con gli aggiornamenti ai prodotti e delle nuove versioni/release;



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

- presentazione tecnica, preventiva all'installazione degli aggiornamenti ai prodotti o delle nuove versioni/release, delle funzionalità nuove o variate, rivolta a personale Consip o a terzi da essa designati;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti applicativi o modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti a fronte di migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, etc.).

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 e dalla criticità dell'applicazione, come descritto al capitolo 5.

La manutenzione adeguativa, 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 accennato al paragrafo 4.1.1.1.

#### **4.2.2 Dimensione del Servizio**

Nella tabella seguente si riassumono, per la componente della fornitura in esame, i massimali espressi in Punti Funzione affidati in manutenzione e Giorni Persona utilizzati per lo sviluppo dell'attuale sistema, con una relativa suddivisione, ipotetica e non vincolante, di tali valori nell'arco del triennio di valenza contrattuale.

Componenti fornitura	Metrica				
		Totale	I° Anno	II° Anno	III° Anno
<b>Servizi di manutenzione correttiva e adeguativa</b>					
Manutenzione correttiva su sw ad hoc	PF affidati in manutenzione	FP 11.000	FP 3.000	FP 4.000	FP 4.000
Manutenzione correttiva su parametrizzazioni e personalizzazioni	GP utilizzati per lo sviluppo del sistema attuale	850			
Manutenzione adeguativa	GP	620	220	280	120

**Tabella 2. Ipotesi di suddivisione dei massimali negli anni per i servizi di manutenzione correttiva e adeguativa**

Si precisa che i valori indicati nelle colonne "Totale, I, II e III anno", relativi alla manutenzione correttiva su sw ad hoc, identificano la baseline del sistema attuale che sarà oggetto di manutenzione correttiva nei tre differenti anni di valenza contrattuale.

#### **4.2.3 Composizione dei gruppi di lavoro**





*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

Per i servizi di manutenzione, che comprendono la manutenzione correttiva e adeguativa, il Fornitore dovrà impegnare le seguenti figure professionali:

- Analista Funzionale;
- Analista Programmatore.

L'offerta dovrà essere predisposta secondo il piano di impiego, riportato in tabella:

<b>Figura professionale</b>	<b>% Utilizzo</b>
Analista Funzionale	<b>60</b>
Analista Programmatore	<b>40</b>

Nell'ambito del gruppo di manutenzione adeguativa, una delle risorse con qualifica di AF (Analista Funzionale) dovrà assumere anche il ruolo di Focal Point per il singolo progetto di manutenzione adeguativa.

### **4.3 Gestione Applicativi e Basi Dati**

#### **4.3.1 Descrizione del Servizio**

I servizi di gestione applicativi e basi dati sono orientati all'esercizio delle funzionalità del SIGI ed all'assistenza degli utenti. I servizi sono svolti all'interno di gruppi misti Consip – Fornitore, ed è designata la persona Consip responsabile del servizio nei confronti dell'Amministrazione.

I servizi di gestione applicativi e basi dati si articolano essenzialmente in:

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

Una parte delle attività è pianificabile, sia in termini temporali che di impegno, pur non avendo una distribuzione lineare dei carichi di lavoro nel tempo. A tal fine al Fornitore è richiesto un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

Costituiscono inoltre parte integrante dell'attività di gestione applicativi e basi dati le attività di:

- acquisizione dal Fornitore precedente del necessario know how per operare, sia con riguardo alla baseline non in garanzia che a quella in garanzia; si precisa che la baseline è oggetto di servizio pieno a partire dal secondo anno contrattuale;
- affiancamento di fine fornitura, che consiste nel trasferimento del necessario know-how al Fornitore che subentra al termine del contratto; Consip si riserva di utilizzare tale disponibilità in qualsiasi momento nel corso della durata del contratto.

##### 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 SIGI, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere un intervento relativo alla produzione di un particolare report informativo, un prospetto informativo “usa e getta” o un’ estrazione dalla base dati.

#### 4.3.1.2 Front end

Per front-end si intendono le seguenti attività:

- partecipazione alle attività di collaudo al fine di acquisire il know-how necessario al corretto svolgimento del servizio;
- supporto all’avviamento in esercizio;
- acquisizione dal Fornitore precedente del necessario know how per operare;
- erogazione del trasferimento del know how a fine attività o fine fornitura (vedi anche il paragrafo 5.6.1);
- assistenza tecnico/funzionale agli utenti durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni;
- assistenza operativa agli utenti, per l’uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d’uso o help on line;
- assistenza specialistica 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 i referenti Consip;
- supporto specialistico all’assistenza per l’applicazione SIGI in esercizio.

#### 4.3.1.3 Back-end

Per back-end si intendono le seguenti attività:

- Gestione della configurazione, compresi gli ambienti per i quali non è ancora disponibile lo strumento di Configuration Management, ivi compreso il trasferimento, negli ambienti in uso alle applicazioni, dei nuovi oggetti software sviluppati o di oggetti modificati in seguito ad attività di manutenzione evolutiva, adeguativa o correttiva.
- 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 tutto quanto necessario a consentire l’inizio delle attività da parte degli utenti.
- 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;



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

- riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione e governo del servizio di manutenzione correttiva;
- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, dei dati esposti negli elaborati del sistema.
- Pianificazione funzionale del servizio (e ripianificazione, per eccezione), in accordo con gli organi tecnici ed i referenti Consip:
  - movimentazione giornaliera dei batch;
  - disponibilità del servizio on line (funzionalità TP);
  - controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito;
  - esecuzione estemporanea di elaborazioni di prodotto / servizio;
  - ripristino basi dati;
  - pubblicazione, attraverso l'apposita funzionalità dell'applicazione, di informazioni utili e necessarie agli utenti per la fruizione dell'applicazione;
  - 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;
  - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica.
- Monitoraggio del funzionamento del SIGI:
  - misurazione e controllo delle performance;
  - esecuzione di test di carico e prestazionali;
  - ottimizzazione dei tempi di risposta, tuning prestazionale;
- Rilascio alla gestione sistemistica di Consip del SIGI al termine della fase di collaudo:
  - trasferimento know-how alla gestione sistemistica di Consip;
  - redazione o aggiornamento del manuale di gestione dei server applicativi.

Deve, inoltre, essere assicurato un alto livello di assistenza in termini di tempestività e accuratezza, soprattutto nelle fasi di avviamento di nuove versioni del SIGI, relativamente a:

- presa in carico delle nuove funzioni di sviluppo e manutenzione;
- gestione della configurazione.

#### **4.3.2 Dimensione del Servizio**

Nella tabella seguente si riassumono, per la componente della fornitura in esame, i massimali espressi in Giorni Persona, con una relativa suddivisione, ipotetica e non vincolante, di tali valori nell'arco del triennio di valenza contrattuale.

Componenti fornitura	Metrica				
		Totale	I° Anno	II° Anno	III° Anno
Servizi di gestione applicativi e					



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

basi dati					
Prodotti / Servizio	GP	420	140	140	140
Front end	GP	1200	400	400	400
Back-end	GP	540	180	180	180

**Tabella 3. Ipotesi di suddivisione dei massimali negli anni per i servizi di gestione applicativi e basi dati**

### 4.3.3 Composizione dei gruppi di lavoro

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

- Analista Funzionale;
- Consulente Senior;
- Analista Programmatore.

L'offerta dovrà essere predisposta secondo il piano di impiego, riportato in tabella:

Figura professionale	% Utilizzo
Analista Funzionale	45
Consulente Senior	25
Analista Programmatore	30

## 4.4 Consulenza

### 4.4.1 Descrizione del Servizio

Nel servizio di consulenza rientrano le seguenti attività che sono di supporto all'individuazione delle esigenze dell'Amministrazione nell'ambito del modello di governance e propedeutiche alla realizzazione degli obiettivi strategici, così come descritte nell'appendice 10 al paragrafo 2.1:

- Consulenza specifica relativa a tematiche inerenti l'analisi e la pianificazione finanziaria;
- Analisi dei processi di pianificazione e conseguente disegno dell'organizzazione a supporto degli interventi individuati;
- Verifica dell'aderenza dei risultati prodotti dai prototipi alle logiche di business al fine di poter avviare la realizzazione delle successive implementazioni.

### 4.4.2 Dimensione del Servizio

Nella tabella seguente si riassumono, per la componente della fornitura in esame, i massimali espressi in Giorni Persona, con una relativa suddivisione, ipotetica e non vincolante, di tali valori nell'arco del triennio di valenza contrattuale.



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

Componenti fornitura	Metrica				
		Totale	I° Anno	II° Anno	III° Anno
Servizi di consulenza	GP	1.540	540	690	310

**Tabella 4. Ipotesi di suddivisione dei massimali negli anni per i servizi di consulenza**

#### **4.4.3 Composizione dei gruppi di lavoro**

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

- Consulente Senior;
- Consulente Tecnico.

L'offerta dovrà essere predisposta secondo il piano di impiego, riportato in tabella:

<b>Figura professionale</b>	<b>% Utilizzo</b>
Consulente Senior	<b>85</b>
Consulente Tecnico	<b>15</b>

Nell'ambito del gruppo di consulenza, una delle risorse con qualifica di CS (Consulente Senior) dovrà assumere anche il ruolo di Focal Point per il singolo progetto di consulenza.

### **4.5 Formazione**

#### **4.5.1 Descrizione del Servizio**

L'attività di formazione sulle modalità di utilizzo del SIGI è volta a istruire sia gli utenti finali che gli utenti amministratori sulle nuove funzionalità del sistema, disponibili in seguito ai corrispondenti rilasci, in una logica di crescita del personale dell'Amministrazione e di Consip anche attraverso l'utilizzo di un opportuno mix formativo.

Rientrano in quest'ambito, a titolo esemplificativo, le seguenti attività:

- illustrazione delle funzionalità del SIGI in fase di avviamento delle nuove procedure o di modifiche alle procedure esistenti;
- predisposizione del materiale didattico, da utilizzare per l'attività di formazione degli utenti o in occasione di workshop su tematiche specifiche per gruppi di utenti omogenei;
- organizzazione di sessioni di esercitazione su funzionalità specifiche a fronte di nuovi rilasci o di sostanziali modifiche a funzionalità esistenti.



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

#### 4.5.2 Dimensione del Servizio

Nella tabella seguente si riassumono, per la componente della fornitura in esame, i massimali espressi in Giorni Persona, con una relativa suddivisione, ipotetica e non vincolante, di tali valori nell'arco del triennio di valenza contrattuale.

Componenti fornitura	Metrica				
		Totale	I° Anno	II° Anno	III° Anno
Servizi di formazione	GP	340	120	150	70

**Tabella 5. Ipotesi di suddivisione dei massimali negli anni per i servizi di formazione**

#### 4.5.3 Composizione dei gruppi di lavoro

Per i servizi di formazione, il Fornitore dovrà impegnare le seguenti figure professionali:

- Formatore;
- Consulente Senior.

L'offerta dovrà essere predisposta secondo il piano di impiego, riportato in tabella:

Figura professionale	% Utilizzo
Formatore	90
Consulente Senior	10

Nell'ambito del gruppo di formazione, una delle risorse con qualifica di CS (Consulente Senior) dovrà assumere anche il ruolo di Focal Point per il singolo progetto di formazione.

#### 4.6 Attività Realizzative previste

Per le attività realizzative attualmente previste si rimanda all'appendice 10 del Capitolato.

#### 4.7 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 professionale. Ad esempio, 5 anni addizionali di esperienza professionale nel settore informatico possono corrispondere ad una cultura equivalente ad una laurea in discipline tecniche.

#### Capo Progetto



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

Titolo di studio	Laurea in discipline economiche o scientifiche
Conoscenze ed esperienze lavorative	Anzianità lavorativa di almeno 10 anni, di cui almeno 4 anni di provata esperienza lavorativa nella specifica funzione su progetti complessi, in particolare nella Pubblica Amministrazione. Nello specifico, possiede approfondite conoscenze ed esperienze in: Gestione di progetti di system delivery, basati su pacchetti software di corporate performance management, in particolare di Cognos; Processi di Governance IT; redazione di specifiche di progetto; Controllo realizzazione delle procedure; Stima di risorse per la realizzazione di progetto; Stima di tempi; Gestione di gruppi di progetto; Metodologie di sviluppo e di misura dei progetti.
Ruolo	Gestisce e coordina le risorse che lavorano sul progetto (di cui conosce skill, specializzazioni ed attitudini); Svolge attività di program management e fornisce gli stati di avanzamento del progetto; Si fa portatore delle problematiche rilevate nel corso del progetto, propone opportune soluzioni; È in grado di rapportarsi con il management dell'Amministrazione e di Consip.

**Consulente senior**

Titolo di studio	Laurea in discipline economiche o scientifiche
Conoscenze ed esperienze lavorative	Anzianità lavorativa di almeno 6 anni, in particolare con almeno 2 anni di provata esperienza su progetti di consulenza nell'area della Governance IT o del performance management, preferibilmente nel settore Pubblica Amministrazione; esperienza in attività di pianificazione finanziaria e progettuale. Nello specifico, possiede tipicamente approfondite conoscenze ed esperienze in: Analisi e progettazione di sistemi informativi, basati sull'utilizzo di package, procedure complesse; Uso di tecniche e prodotti SW per project management e risk management; Strumenti operativi impiegati nelle attività di Governance IT; Processi legati al ciclo di vita di iniziative informatiche; Pacchetti applicativi di corporate performance management, e in particolare del pacchetto Cognos; Metodologia per l'analisi ed il disegno dei processi di corporate performance management; Tematiche relative alla pianificazione e controllo della spesa IT nella PA, e a sistemi e modelli di controllo di gestione e pianificazione strategica, sistemi e modelli di reengineering dei processi; Definizione di modelli di IT governance preferibilmente nel settore della Pubblica Amministrazione;



**Ruolo**

Consulenza organizzativa su progetti complessi, specificatamente per gli aspetti di pianificazione, stato di avanzamento e consuntivazione delle attività;  
Metodologie, metriche e sistemi impiegati per monitorare e gestire le performance aziendali;  
Insieme dei processi, delle strutture organizzative e delle misure di controllo di un'azienda a supporto di business basati su complesse soluzioni IT;  
Pianificazioni di alto livello capaci di creare collegamenti tra piani operativi e budget finanziari;  
Strumenti evoluti quali Balanced Scorecard e modelli gestionali basati su obiettivi di creazione di valore;  
Utilizzo degli opportuni indicatori che stabiliscano oltre alle performance aziendali anche le relazioni causa-effetto;  
Metodologie di analisi e disegno di prodotti SW.  
Risolve in autonomia le problematiche di modello, processo, e organizzative e stabilisce gli obiettivi e le scelte di massima del progetto plasmandone la forma sulla base delle esigenze di personalizzazione del cliente;  
Riconosce le esigenze strategiche di progetto e ne individua le linee evolutive;  
Gestisce e coordina le risorse che lavorano sul progetto;  
È in grado di rapportarsi con i vertici dell'Amministrazione e di Consip.

**Analista Funzionale**

Titolo di studio  
Conoscenze ed esperienze lavorative

Laurea in discipline economiche o scientifiche  
Minimo 4 anni, di cui almeno 2 anni come analista funzionale con esperienze, preferibilmente nel settore Pubblica Amministrazione, nell'analisi dei requisiti utente/funzionale e nella definizione dei processi di dettaglio del Front/Middle/Back Office su progetti di system delivery relativi al corporate performance management, a titolo preferenziale basati sull'applicativo Cognos, e alla gestione operativa dei progetti.  
Nello specifico, possiede approfondite conoscenze ed esperienze in:  
Definizione di modelli di IT governance preferibilmente nel settore della Pubblica Amministrazione;  
Tematiche relative alla pianificazione e controllo della spesa IT nella PA;  
Metodologia per l'analisi ed il disegno dei processi di corporate performance management;  
Redazione di specifiche di progetto;  
Controllo realizzazione procedure;  
Stima di risorse per la realizzazione di progetto;  
Stima di tempi;  
Coordinamento di gruppi di lavoro;



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

Ruolo	<p>Analisi e disegno di test; Metodologie di analisi di prodotti SW; Metodologie di disegno di prodotti SW; Tecnica di controllo di progetto; Strumenti di work-flow management; Gestione ottimale delle caratteristiche e potenzialità della soluzione di CPM Cognos. Documenta in modo preciso, esauriente e a tutti i livelli le caratteristiche tecniche di progetto che dovranno essere implementate; Propone soluzioni a problematiche legate alle tematiche operative e gestionali di progetto; Istaura buone relazioni con il cliente; Rispetta i tempi di esecuzione delle attività assegnategli; Rispetta le procedure e gli standard di riferimento; Coordina le risorse eventualmente assegnategli; Rendiconta, a livello superiore, le attività svolte.</p>
-------	--

**Consulente tecnico**

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o equivalente
Conoscenze ed esperienze lavorative	<p>Anzianità lavorativa di almeno 5 anni, di cui almeno 3 di provata esperienza nella funzione. Nello specifico, possiede approfondite conoscenze ed esperienze in: Redazione di specifiche di progetto; Progettazione test integrati; Installazione e configurazione di applicativi di front-office e di back-office; Framework di sviluppo: .NET; SQL; JAVA (Applet, Application, Servlet, JDBC), c++; J2EE; Tecnica di sviluppo/personalizzazioni per l'automazione di procedure di gestione e di integrazione dei prodotti di CPM, Office Automation e altri gestionali; Sviluppo di soluzioni di Business Intelligence, Planning, Performance Application e Controller, in ambito Cognos; Soluzione piattaforma Cognos moduli: Cognos Planning, Cognos 8 BI Analysis Studio e altri moduli della piattaforma; Strumenti evoluti quali Balanced Scorecard e modelli gestionali basati su obiettivi di creazione di valore; Progettazione e implementazione e/o individuazione di pattern di sviluppo basati su Framework Microsoft .Net; Implementazione di metrica; Modellazione di dati in ambienti multidimensionali e disegno cruscotti;</p>





Ruolo

Metodologie, metriche e sistemi impiegati per monitorare e gestire le performance aziendali.

Risolve in autonomia le problematiche tecnologiche;

Allinea costantemente il capo progetto;

Collabora attivamente con le altre figure professionali nella definizione delle soluzioni.

### **Analista Programmatore**

Titolo di studio

Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente

Conoscenze ed esperienze lavorative

Anzianità lavorativa di almeno 3 anni nella funzione, con esperienza sulla piattaforma Microsoft .Net.

Nello specifico, possiede approfondite conoscenze ed esperienze in:

Tecniche di programmazione in ambiente Web;

Tecnologie emergenti;

Architettura software con specifico riferimento ai pattern di sviluppo

Software Microsoft .Net;

Sviluppo in ambito Microsoft .Net;

Sviluppo di analisi tecniche di media complessità;

Preparazione ed esecuzione di assembly test, integration test e system test;

Metodologie di disegno di prodotti SW;

Documentazione procedure;

Conoscenza delle caratteristiche e delle potenzialità del pacchetto applicativo Cognos;

Coordinamento di piccoli gruppi di lavoro.

Ruolo

Analizza e interpreta le esigenze degli utenti;

Documenta, collauda e aggiorna il software creato in risposta alle esigenze del cliente;

Rispetta i tempi di esecuzione delle attività assegnategli;

Rispetta le procedure e gli standard di riferimento;

Coordina le risorse eventualmente assegnategli;

Rendiconta, a livello superiore, le attività svolte.

### **Programmatore**

Titolo di studio

Diploma di perito informatico o diploma analogo

Conoscenze ed esperienze lavorative

Anzianità lavorativa di almeno 4 anni nella funzione con partecipazione a gruppi di progetto di medie dimensioni.

Nello specifico, possiede approfondite conoscenze ed esperienze in:

Strumenti per la codifica dei programmi;

Tecniche di programmazione strutturata;

Tecniche di programmazione Object Oriented;

Completa autonomia nello sviluppo;

Preparazione ed esecuzione di casi di test di unità;

Preparazione di documentazione di programmi;

Partecipazione alla stesura di specifiche tecniche.



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

Ruolo	Sviluppa il codice; Partecipa alle attività di progettazione, se richiesto; Svolge test di unità sul codice sviluppato; Svolge, se richiesto, test di assemblaggio e integrazione; Rispetta i tempi di esecuzione delle attività assegnategli; Rendiconta, a livello superiore, le attività svolte.
-------	--

## **Formatore**

Titolo di studio	Titolo di studio Laurea o cultura equivalente
Conoscenze ed esperienze lavorative	Anzianità lavorativa di almeno 3 anni nella funzione, preferibilmente in possesso di attestato in qualità di esperto nell'ambito della comunicazione. Nello specifico, possiede approfondite conoscenze ed esperienze in: Progettazione corsi; Conduzione corsi; Preparazione e correzione di test di apprendimento; Affiancamento utenti; Tecnologie formative; Didattica; Comunicazione; Fondamenti Apprendimento di Gruppo; Strumenti per la formazione a distanza; Esperienza in progetti di Business Intelligence, Planning, Performance Application, in ambito Cognos; Definizione e realizzazione di approcci al change management.
Ruolo	Svolge attività legate alla progettazione ed erogazione di corsi di formazione; Riconosce le esigenze didattiche degli utenti e individua le linee strategiche degli interventi di formazione; Supporta gli utenti nel processo di cambiamento; Coordina le risorse eventualmente assegnategli; Instaura buone relazioni con il cliente.

## **4.8 Referenti**

Per l'intera fornitura dovrà essere indicato dal Fornitore un responsabile unico (Responsabile delle attività contrattuali), a cui Consip farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema contrattuale riguardante la fornitura stessa.



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

Il Fornitore dovrà prevedere un Referente per i servizi di **sviluppo e MEV**, un Referente per i servizi di **formazione e consulenza**, un Referente per il servizio di **gestione applicativi e basi dati**, un Referente per i servizi di **manutenzione correttiva e adeguativa**.

Il Responsabile delle attività contrattuali ed i diversi Referenti sono da considerarsi già remunerati nel corrispettivo globale della fornitura.

Si sottolinea infine che è richiesto un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nello sviluppo/manutenzione evolutiva e quelle impiegate nella gestione applicativi e basi dati, soprattutto nella fase di avviamento in esercizio delle nuove funzionalità del SIGI, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione.



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

## 5. MODALITA' DI ESECUZIONE

### 5.1 Modalità di esecuzione dei Servizi e delle Attività

Al fine di descrivere le modalità di esecuzione dei servizi oggetto della fornitura, viene di seguito fornita una matrice di associazione tra i servizi stessi e le modalità di esecuzione.

Servizio	Metrica	Modalità	Ciclo di sviluppo	Sede
<b>Servizi di sviluppo e MEV</b>				
Sviluppo				
Sviluppo di software ad hoc	PF	Progettuale	Completo o ridotto o altre tipologie di cicli	Consip / Amministrazione / Fornitore
Sviluppo di soluzioni commerciali (parametrizzazione e personalizzazione)	GP	Progettuale	Completo o ridotto o altre tipologie di cicli	Consip / Amministrazione
Manutenzione evolutiva				
Mev di software ad hoc	PF	Progettuale	Completo o ridotto o altre tipologie di cicli	Consip / Amministrazione / Fornitore
Mev di soluzioni commerciali (parametrizzazione e personalizzazione)	GP	Progettuale	Completo o ridotto o altre tipologie di cicli	Consip / Amministrazione
<b>Servizi di consulenza</b>	GP	Progettuale	Fase unica o altre tipologie di cicli	Consip / Amministrazione
<b>Servizi di manutenzione correttiva e adeguativa</b>				
Manutenzione correttiva	A canone	Continuativa a canone		Consip / Amministrazione
Manutenzione adeguativa	GP	Progettuale	Completo o ridotto o fase unica	Consip / Amministrazione
<b>Servizi di gestione applicativi e basi dati</b>				
Prodotti / Servizio	GP	Continuativa a consumo		Consip / Amministrazione
Front end	GP	Continuativa a consumo		Consip / Amministrazione
Back-end	GP	Continuativa a consumo		Consip / Amministrazione
<b>Servizi di formazione</b>	GP	Progettuale	Fase unica	Consip / Amministrazione

La 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. Tali



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

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 delle attività della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, etc.).

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 2 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di sviluppo, alle fasi progettuali e ai contenuti informativi dei documenti di progetto da consegnare.

### 5.1.1 Modalità progettuale

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale potranno essere 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
	Richiesta stima	Consip	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi di un Obiettivo di sviluppo, manutenzione evolutiva, consulenza, manutenzione adeguativa o formazione
	Stima	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'obiettivo
	Autorizzazione	Amministrazione	Autorizzazione a Consip per l'attivazione dell'obiettivo, dimensionato in costi e tempi
Durata	Attivazione	Consip	Attribuzione della classe di rischio dell'Obiettivo, approvazione dei prodotti di fase e avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo
	Consegna	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
	Approvazione	Consip	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
	Accettazione	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 le diverse milestone con l'inizio e la conclusione delle varie fasi dell'Obiettivo, con indicazione dei cicli di sviluppo che le prevedono o meno.



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

Attore	Milestone	Fasi	Ciclo applicazioni		Ciclo fase unica	Altre tipologie di cicli
			Completo	Ridotto		
Consip	Richiesta stima		Si	Non formale	Da definire	Da definire
Fornitore		Definizione	Si	Non formale	Da definire	Da definire
Amm.ne	Autorizzazione		Si	Si	Si	Si
Consip	Attivazione		Si	Si	Da definire	Da definire
Fornitore		Analisi	Si	Si	Si	Da definire
Consip	Approvazione		Si	Si	No	Da definire
Fornitore		Disegno	Si	Si	No	Da definire
Consip	Approvazione		Si	No	No	Da definire
Fornitore		Realizzazione	Si	Si	No	Da definire
Fornitore	Consegna		Si	Si	No	Si
Consip		Collaudo	Si	Si	Da definire	Da definire
Consip	Accettazione		Si	Si	Si	Si
Fornitore		Predisposizione esercizio	Si	Si	Si	Si

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.

Rientra nella gestione di ogni attività svolta in modalità progettuale tutto ciò che è legato alla corretta esecuzione della fornitura, come, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, le attività di valutazione e contenimento dei rischi. Si sottolinea a questo proposito il ruolo fondamentale del Capo Progetto che il Fornitore intende impiegare su ogni attività svolta a modalità progettuale: il Capo Progetto avrà un referente corrispondente di Consip, designato per la gestione di primo livello dell'andamento ordinario delle attività e dei problemi che dovessero presentarsi.



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

#### 5.1.1.1 Sviluppo, manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa

Per quanto riguarda sviluppo, manutenzione evolutiva e manutenzione adeguativa, sono fissati i seguenti criteri oggettivi che orientano nell'individuare quando applicare il ciclo di sviluppo appropriato:

		Dimensione in PF			
		<65	<260	260-390	>390
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 dell'Obiettivo.

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.

#### 5.1.1.2 Consulenza

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.

#### 5.1.1.3 Formazione

Il Fornitore dovrà progettare e predisporre, in accordo con Consip, il programma di addestramento sull'utilizzo delle nuove funzionalità che verranno realizzate sul SIGI.

Il Fornitore all'atto dell'erogazione della formazione consegnerà agli utenti il materiale didattico.



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

L'aula attrezzata sarà resa disponibile dall'Amministrazione o dalla Consip. Il corso si dovrà svolgere nel periodo immediatamente precedente all'avvio in esercizio delle nuove funzionalità realizzate. Consip si riserva la facoltà di richiedere ulteriori sessioni formative, anche successivamente all'avvio in esercizio.

I giorni entro i quali erogare la formazione sono compresi dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:30, con esclusione dei giorni festivi. La durata e la pianificazione dei singoli interventi formativi saranno concordati di volta in volta, durante l'esecuzione della fornitura, in funzione delle esigenze del progetto.

### **5.1.2 Modalità continuativa**

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità continuativa non sono scomponibili in fasi.

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.

#### 5.1.2.1 Gestione applicativi e basi dati

I servizi di gestione applicativi e basi dati 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 nuove funzionalità/moduli applicativi) e che Consip comunicherà con il massimo anticipo possibile.

Pertanto, ferma restando la regolamentazione contrattuale a consumo, è prevista la creazione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro del servizio, soggetto all'approvazione di Consip.

Il servizio di gestione applicativi e basi dati rappresenta il riferimento al quale gli utenti si potranno rivolgere, per tutte le esigenze che si presentano nell'utilizzo del sistema informativo. Esso dovrà sempre essere in grado di fornire una risposta, adeguatamente differenziata in funzione delle tipologie di servizi richiesti (es. segnalazione malfunzionamenti, richiesta di prodotti/servizio, esigenze di addestramento all'utilizzo delle funzioni presso gli uffici, etc.).

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 di lavoro coinvolti nella fornitura di servizi sul SIGI.

In particolare si sottolinea l'importanza della presa in carico del SIGI ad inizio contratto e delle nuove funzionalità sviluppate nel corso della fornitura, per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software realizzato.

Il servizio di gestione applicativi e basi dati provvede anche ad indirizzare le opportune segnalazioni alla gestione sistemistica.

Il servizio di gestione applicativi e basi dati agli utenti sarà coordinato dalla Consip.





*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

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 5, fino alla chiusura dell'intervento.

### **Orario del servizio**

La copertura dei servizi di gestione applicativi e basi dati deve essere garantita tra le ore 08:30 e le ore 18:30 nei giorni dal lunedì al venerdì (orario di servizio) escluso il sabato ed i festivi, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Consip.

La riduzione d'orario per ferie, malattie, indisponibilità in genere della persona impiegata nel servizio, può richiedere, a discrezione di Consip, una sostituzione temporanea della persona con un'altra di livello equivalente. Può essere necessario, per esigenze di servizio, un prolungamento occasionale di orario oltre le ore 18:30, a cui può corrispondere eventualmente una riduzione d'orario compensativa nei giorni seguenti, da concordare con Consip.

Gli interventi che abbiano caratteristiche di urgenza potranno comportare la disponibilità di risorse anche in giorni od orari diversi da quelli indicati, da pianificarsi con minimo preavviso (1 giorno).

Altre necessità di presenza di risorse in orari e/o giorni diversi, verranno pianificate e concordate tra le parti.

Eventuali livelli migliorativi contenuti in offerta, sono da considerare già remunerati nel corrispettivo globale della fornitura; le ore 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.

#### **5.1.2.2 Manutenzione correttiva**

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

L'attività di manutenzione correttiva dovrà essere erogata dal Fornitore relativamente alle funzionalità realizzate su piattaforma Microsoft.Net e sulle funzionalità del pacchetto software sviluppate/personalizzate ed attualmente in esercizio, ivi comprese le funzionalità/software che il Fornitore nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo.

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di intervento di manutenzione correttiva, e verrà registrata dal gruppo di gestione applicativi e basi dati sull'applicazione "Base Informativa di Governo" (BIG), o analogo strumento, con l'attribuzione della categoria di malfunzionamento, concordata con Consip, e collegando tra loro le segnalazioni relative ad un unico guasto.

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.



Le segnalazioni di malfunzionamento saranno inserite dal gruppo di gestione applicativi e basi dati nel momento in cui vengono riscontrate. Qualora l'inserimento avvenga oltre le ore 18:30 la decorrenza dei tempi di risoluzione verrà calcolata a partire dalle ore 8:30 del successivo giorno lavorativo, con esclusione delle segnalazioni di categoria 1 per le quali la decorrenza dei tempi di risoluzione verrà calcolata a partire dall'orario di inserimento.

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 5, fino alla soluzione del malfunzionamento stesso o, nel caso non segua un intervento di manutenzione 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, etc.) e l'eventuale aggiornamento della relativa documentazione, se necessario.

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

La fine delle attività avverrà tramite comunicazione, da parte del gruppo di gestione applicativi e basi dati ai referenti ed alle strutture indicate da Consip.

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 di manutenzione correttiva 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 SIGI a inizio contratto e delle nuove funzionalità sviluppate nel corso della fornitura, per acquisire un elevato grado di conoscenza del disegno e del codice realizzato.

Si evidenzia che non è incluso nel servizio di manutenzione correttiva la risoluzione di difetti presenti nel prodotto base (Cognos), e quindi nel codice sorgente, il cui ripristino è a carico del relativo produttore del prodotto base stesso.

### **5.1.3 Incontri periodici**

Nel corso delle attività progettuali sono previsti incontri con Consip per la verifica dello stato di avanzamento ed eventuali criticità descritte nel Piano di Progetto, la cui cadenza verrà stabilita di comune accordo. A tali incontri potrebbe partecipare anche l'Amministrazione.

Per i servizi di gestione applicativi e basi dati sono previsti incontri con Consip per verificare l'andamento delle attività ordinarie e per pianificare, per quanto possibile, le attività straordinarie e/o estemporanee.

### **5.1.4 Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro**



Il luogo di esecuzione del contratto è fissato presso le sedi del Ministero dell'Economia e delle Finanze in Roma.

Presso le sedi del Ministero dell'Economia e delle Finanze in Roma o presso le sedi di Consip saranno svolti i servizi di:

- Manutenzione Correttiva e Adeguativa;
- Gestione applicativa e base dati ;
- Consulenza;
- Servizi di formazione.

Presso le sedi del Fornitore saranno svolti i servizi di:

- Sviluppo e Mev.

Il Fornitore e la Consip potranno eventualmente concordare che dei servizi di “Sviluppo e Mev” vengano erogati presso le sedi del Ministero dell'Economia e delle Finanze in Roma o presso le sedi di Consip.

Nel caso in cui le attività dovessero svolgersi presso le sedi dell'Amministrazione o della Consip, saranno a tal fine messi a disposizione posti di lavoro non attrezzati.

I posti di lavoro non attrezzati messi a disposizione dall'Amministrazione e/o dalla Consip 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 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.

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 o dall'Amministrazione. Rimangono a carico del Fornitore tutte le attività connesse all'installazione di tali prodotti nei propri ambienti.

### **5.1.5 Compatibilità**

I prodotti che compongono gli ambienti di sviluppo, collaudo ed esercizio saranno indicati all'avvio delle attività contrattuali. 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.

### **5.1.6 Strumenti di documentazione**



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

La documentazione prodotta in esecuzione della fornitura dovrà essere compatibile con i seguenti strumenti normalmente utilizzati:

- MS Project
- MS Word
- MS Excel
- MS Power Point
- MS Access
- Business Object
- Acrobat (reader, creator, etc.)

e con eventuali altri strumenti che Consip riterrà opportuno utilizzare, che verranno comunicati con congruo anticipo al Fornitore.

L'utilizzo di altri strumenti e tool di documentazione, che dovranno comunque rispondere a criteri di larga diffusione di mercato e comune accettazione nell'ambito della "comunità informatica", dovrà essere concordato con Consip.

L'Amministrazione dovrà essere messa in grado di utilizzare eventuali strumenti e metodologie di proprietà del Fornitore.

Consip e l'Amministrazione si riservano di variare o di introdurre nuovi strumenti di documentazione.

### **5.1.7 Prodotti / Licenze Software**

Consip mette a disposizione i prodotti e le licenze software di Cognos Enterprise Planning e Cognos B.I. ed è sempre a carico di Consip il costo della relativa manutenzione.

Qualora durante lo svolgimento del progetto dovesse ritenersi necessario, Consip provvederà ad acquisire gli eventuali ulteriori prodotti o licenze del pacchetto Cognos.

Il costo di acquisizione e di manutenzione dei prodotti e delle licenze software non rientra nell'oggetto della fornitura.

## **5.2 Gestione della Fornitura**

### **5.2.1 Gestione degli obiettivi**

#### **5.2.1.1 Stima e attivazione Obiettivi**

Nel caso Consip richieda la stima di un Obiettivo prima della sua attivazione, lo comunicherà al Fornitore indicando l'impegno massimo da impiegare per effettuare la fase di Definizione. Nel caso l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà poi riassorbito nei costi dell'Obiettivo.

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

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

Al termine della fase di Definizione, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione alla prosecuzione dell'Obiettivo, anche in considerazione del Piano di Progetto e della stima di costo proposti dal Fornitore e avallati da Consip, 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 e riferimento ai fini della fatturazione

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato ove previsto e possibile utilizzando la metrica dei Punti Funzione per i servizi di "Sviluppo e Mev di software ad hoc" ed in Giorni Persona per i servizi di "Sviluppo e Mev di software commerciale", "Consulenza", "Manutenzione adeguativa", "Gestione applicativi e basi dati" e "Formazione".

Laddove la stima di impegno in punti funzione non fosse applicabile, l'Obiettivo sarà stimato e gestito in giorni persona, ma sempre a corpo, sulla base dell'impegno previsto per le figure professionali previste nel gruppo di lavoro proposto, con conseguente diminuzione del massimale di sviluppo.

#### **Obiettivi misurati in Punti Funzione**

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

- Stima iniziale - in fase di Definizione;
- Stima di revisione - al termine della fase di Analisi (ciclo completo) o Analisi e Disegno (ciclo ridotto) o 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 (effort progettuale) sarà assunta come riferimento ai fini della fatturazione, salvo il caso in cui superi di oltre il 10% la stima di revisione. In tal caso, ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo sarà pari alla stima di revisione aumentata del 10%.

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



### **Obiettivi misurati in Giorni Persona**

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

#### **5.2.1.3 Cancellazione Obiettivi**

Nel caso di non approvazione della Definizione, e di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno effettivamente speso e concordato con Consip.

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

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

## **5.2.2 Pianificazione e Consuntivazione**

### **5.2.2.1 Pianificazione**

Per ogni servizio erogato a modalità progettuale (Obiettivo), dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato un Piano di Progetto contenente attività, tempi e impegno.

Per ogni servizio erogato in modalità continuativa previsto a contratto, fatta eccezione per le attività a canone, dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato un Piano di Lavoro contenente attività, tempi e impegno.

La versione iniziale del Piano di Progetto e del Piano di Lavoro dovrà essere prodotta dal Fornitore e approvata da Consip:

- per i servizi a carattere continuativo, a inizio fornitura o alla loro prima attivazione;
- per le attività a carattere progettuale, durante la fase di definizione.

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



Le modifiche ai Piani di Progetto e ai Piani di Lavoro, 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). I contenuti dei documenti sono dettagliati nell'Appendice 2.

#### 5.2.2.2 Stato avanzamento lavori

Per tutti gli Obiettivi e per i servizi continuativi previsti a contratto, il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente al Piano di Progetto approvato ed il rendiconto del servizio relativamente al Piano di Lavoro approvato.

Devono essere fornite indicazioni sulle attività concluse ed in corso, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento come più ampiamente descritto nell'Appendice 2.

#### 5.2.2.3 Consuntivazione impegno e rendicontazione risorse

Per ogni servizio continuativo previsto a contratto, dovrà essere predisposta mensilmente la consuntivazione delle varie attività attraverso il "Consuntivo impegno" e la rendicontazione nominativa delle risorse impiegate nelle varie attività attraverso il "Rendiconto Risorse" previsto nell'ambito del Piano di Lavoro.

I contenuti dei documenti sono dettagliati nell'Appendice 2.

### **5.2.3 Rilievi e penali**

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Consip conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale e di progetto (contratto, capitolato e sue appendici, standard Consip, offerta, Piano della Qualità Generale, Piano della Qualità Obiettivo, Piano di Progetto e Piano di Lavoro). Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito all'applicazione di penali, secondo quanto previsto in Appendice 3 e determinato nel contratto.

I rilievi possono venire emessi dal responsabile del contratto Consip o dai responsabili di progetto e/o di servizio Consip e sono formalizzati attraverso una lettera di rilievo.

Come si può desumere da quanto descritto nell'Appendice 3, i rilievi sono di due tipi:

- Rilievi sull'obiettivo
- Rilievi sulla fornitura

in relazione alla tipologia di evento che ne scatena l'applicazione.

### **5.2.4 Comunicazione formale**





*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

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.

### **5.2.5 Addestramento a inizio fornitura**

Nei due mesi precedenti la "data di inizio fornitura" è data la possibilità al Fornitore di richiedere a Consip o a terzi da essa designati di usufruire di addestramento, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione condotta dal Fornitore uscente, 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.

### **5.3 Prodotti della Fornitura**

L'Appendice 2 contiene i prodotti di fornitura principali, per ciascuno dei quali è definito lo standard di formato e di contenuto, inoltre è definita la fase in cui è prevista la loro consegna.

Per le attività svolte a modalità progettuale tali prodotti, più eventuali altri non riportati in Appendice 2, rientrano comunque in una delle tipologie riportate nella tabella che segue, e sono adottati o meno all'interno di un ciclo di sviluppo, come indicato:

	Ciclo di sviluppo completo	Ciclo di sviluppo ridotto
<b>Documentazione di progetto</b>		
Piano di progetto dell'obiettivo	Si	Si
Piano di qualità dell'obiettivo	Eventuale	Eventuale
Specifiche requisiti	Si	Si
Specifiche funzionali	Si	
Disegno di dettaglio	Si	
Prototipo	Eventuale	
Piano di test Analisi, Piano di test Disegno e Piano di	Si	Si





*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

test Realizzazione		
<b>Oggetti software</b>		
Codice	Si	Si
Software di corredo al sistema applicativo	Si	Si
Codice di test e procedure di collaudo automatizzate, laddove previsto	Si	Si
<b>Documentazione di progetto del sistema applicativo</b>		
Documentazione utente	Si	Si
Manuale di gestione applicazione	Si	Si
Lista Oggetti Software	Si	Si

La tabella ha valore indicativo e non è rigorosa nella terminologia né esaustiva della casistica.

### 5.3.1 Modalità di consegna dei prodotti

#### Oggetti software

Per il software sviluppato la normale modalità di consegna è tramite supporto fisico (dischetto, CD, DVD, disk driver rimovibile etc.) sul quale saranno presenti anche eventuali procedure (script o altro) necessari per l'installazione, accompagnati da comunicazione formale (es. lettera di consegna) corredata dalla documentazione prevista e attenendosi alle regole stabilite per la gestione degli oggetti in configurazione.

Il software consegnato deve essere fornito, quando possibile, con la funzionalità di installazione e configurazione automatica dell'ambiente target così da rendere il processo di installazione e configurazione più affidabile.

La consegna di oggetti software deve essere sempre corredata dalla relativa lista oggetti software (LOS) completa di tutte le informazioni necessarie a Consip, nei contenuti e tracciati che Consip si riserva di stabilire e di modificare a sua discrezione nel corso del contratto.

Anche la consegna di supporti fisici (ottici o magnetici) di fornitura va effettuata accompagnandola da una comunicazione al responsabile di progetto Consip (lettera di consegna, di cui il supporto magnetico contenente il materiale di consegna è l'allegato).

#### Documentazione

Ogni documento dovrà essere consegnato:

- su supporto cartaceo;
- nel formato elettronico sorgente dei singoli strumenti utilizzati (ad es. Word, Erwin, etc.).

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

- tramite supporto magnetico, come software di corredo ai sistemi informativi;



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

- 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.

#### **Assenza di virus**

Tutti i prodotti consegnati su supporti magnetici 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.

### **5.3.2 Vincoli temporali sulle consegne**

#### **Piani della qualità**

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

#### **Piano di Progetto e Piano di Lavoro**

Il Piano di Progetto del singolo Obiettivo 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. Consip si riserva, comunque, di chiedere la consegna del Piano qualora lo ritenga necessario.

Il Piano di Lavoro dovrà essere consegnato entro **10 giorni lavorativi** dalla data inizio fornitura e successivamente, alla fine di ogni mese solare di fornitura entro il **quinto giorno lavorativo** del mese successivo, anche ai fini della consuntivazione. Il Piano di Lavoro sarà sottoposto ad approvazione da parte della Consip; qualora il Piano di Lavoro non venga approvato, la Consip comunicherà i motivi del dissenso e le relative correzioni che dovranno essere recepite nel Piano che dovrà essere riconsegnato entro **5 giorni lavorativi**.

#### **Rapporto livelli di servizio**

Il *Rapporto livelli di servizio* dovrà essere consegnato trimestralmente entro il **decimo giorno lavorativo** del mese successivo al periodo di riferimento.

#### **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 Progetto, che coincide in genere con l'evento di fine fase, ma che in alcuni casi può differire, come ad esempio:

- le procedure di definizione e caricamento delle tabelle ed in genere ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, dovranno essere consegnati almeno **10 giorni lavorativi** prima della fine della fase di realizzazione;



- i manuali di gestione dovranno essere consegnati contestualmente all'attivazione dell'ambiente tecnico di esercizio;
- il campione tecnico, se 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.

### **5.3.3 Aggiornamento della documentazione di progetto del sistema**

#### **Applicazioni già esistenti**

Obiettivi di manutenzione evolutiva e/o adeguativa, a prescindere dalla tipologia di intervento e dal ciclo di sviluppo adottato, comportano tipicamente l'aggiornamento di tutta la documentazione a corredo preesistente, soprattutto quella relativa a:

- Disegno di dettaglio;
- Documentazione utente;
- Help on-line;
- Manuali di gestione (dell'applicazione e dei server);
- Documentazione dati del progetto;
- Manuale di installazione.

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

#### **Modalità di aggiornamento**

La documentazione dovrà essere riconsegnata aggiornata a livello di intero documento e non per le sole parti variate in conseguenza del singolo Obiettivo, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate. Si richiede particolare attenzione alla gestione del versioning.

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 Configuration management**

I prodotti di configuration management che potranno essere utilizzati sono i seguenti:

- Harvest
- CVS

Al Fornitore è richiesta la conoscenza di tali prodotti in quanto potranno essere utilizzati dal Fornitore stesso per tutte le attività di propria competenza. Nel caso di sviluppi presso le proprie sedi, al Fornitore è richiesto

comunque di predisporre quanto necessario ad una corretta gestione del software con tali prodotti e negli ambienti indicati, con cui dovrà interagire dal momento della consegna dei vari componenti.

Il dettaglio degli ambienti e le modalità di utilizzo del prodotto Harvest sono descritte nell'Appendice 9.

## **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.

### **5.5.1 Pianificazione 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.

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.

### **5.5.2 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.

La classe di rischio del sistema SIGI – Sistema Informativo Gestione iniziative e “C”.

### **5.5.3 Rapporto livelli di servizio**

Il “Rapporto livelli di servizio” dovrà riportare il risultato delle misurazioni effettuate sugli indicatori riguardanti le attività continuative relative al trimestre/semestre/anno precedente e il risultato delle misurazioni effettuate sugli indicatori riguardanti le attività progettuali relativi al trimestre precedente.

## **5.6 Cessazione della Fornitura**

### **5.6.1 Trasferimento di know-how**

Nel corso dell'esecuzione del contratto 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. Nell'ambito di tale programma il Fornitore dovrà, se richiesto, ospitare il personale del nuovo Fornitore in affiancamento nella gestione condotta dal Fornitore uscente, senza peraltro che questi abbia la possibilità di eseguire direttamente le attività (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.

## **5.7 Garanzia**

Deve essere garantita, come parte integrante dei servizi di sviluppo e Mev, servizi di manutenzione correttiva e adeguativa e gestione applicativi e basi dati la correzione gratuita dei difetti:

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



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva per i tre anni contrattuali, per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente).

Non è incluso nel servizio di garanzia la risoluzione di difetti presenti nel prodotto base (Cognos) il cui ripristino è a carico del relativo produttore del prodotto base stesso.



## **6. DIREZIONE LAVORI**

### **6.1 Modalità di approvazione dei prodotti**

#### **Piano della qualità**

Consip si riserva **20 giorni solari** dalla consegna per l'approvazione del 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.

In caso vengano formalizzati rilievi a fronte delle quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani della Qualità (sia Generale che di Obiettivo), il termine per la riconsegna del Piano modificato è di **10 giorni lavorativi**, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi. Il termine per l'approvazione decorrerà ex novo dalla consegna del Piano modificato.

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.

#### **Piani di Progetto e Piani di Lavoro**

Per le attività svolte in modalità progettuale, il Piano di Progetto è considerato un prodotto di fase ed è quindi soggetto alle stesse regole. Per i servizi di gestione applicativi e basi dati, il Piano di Lavoro sarà approvato entro **10 giorni solari** dalla consegna. Dopo l'approvazione il Fornitore potrà procedere alla fatturazione dei consumi mensili.

In caso vengano formalizzati rilievi a fronte delle quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani di Progetto o ai Piani di lavoro, il termine per la riconsegna del Piano modificato è di **10 giorni lavorativi**, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi. Il termine per l'approvazione decorrerà ex novo dalla consegna del Piano modificato.

#### **Rapporto livelli di servizio**

Consip si riserva **20 giorni solari** dalla consegna per l'approvazione del Rapporto Livelli di Servizio. Non è prevista approvazione per tacito assenso. Esso dovrà essere concordato con i responsabili Consip, recependo gli eventuali rilievi.

Questi saranno comunicati formalmente. Il termine per la riconsegna del Rapporto modificato è di **5 giorni lavorativi**, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

#### **Prodotti di fase**

Consip si riserva **15 giorni lavorativi (10 nel caso di ciclo ridotto)** dalla consegna dei prodotti per procedere all'approvazione, quando prevista. L'approvazione sarà effettuata attraverso comunicazione formale. Non è prevista l'approvazione per tacito assenso.



In caso vengano formalizzati rilievi a fronte delle quali occorra apportare variazioni ai contenuti di un prodotto di fase, il termine per la riconsegna della nuova versione rivista del prodotto è di **10 giorni lavorativi**, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi. Il termine per l'approvazione decorrerà ex novo dalla consegna del prodotto di fase modificato.

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.

## **6.2 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.

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 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.



## **7. COLLAUDI**

### **7.1 Test automatici e certificazione**

All'interno di ogni fase, ed in particolare nell'ambito dello "Sviluppo e Mev, devono essere svolte dal Fornitore tutte le attività di verifica e validazione delle componenti realizzate (ad esempio test di modulo, di funzione, di integrazione (o di sistema), di prestazione, di sicurezza, di compatibilità, di usabilità, di stress o di carico del sistema, etc.), previste dal Piano di Test.

Per ogni Obiettivo, la predisposizione e l'esecuzione automatica di tutte le attività di verifica e validazione (test di modulo, di funzione, di integrazione o di sistema, di prestazione, di sicurezza, di compatibilità, di usabilità, di stress o di carico del sistema, etc.) previste dal Piano di Test, è consigliata all'interno di ogni fase, ed in particolare nell'ambito dello Sviluppo e Mev ad hoc .

Per ogni Obiettivo di sviluppo e Mev ad hoc, la predisposizione e l'esecuzione di test funzionali automatici è richiesta come obbligo contrattuale.

Per ogni obiettivo di sviluppo e Mev di soluzioni commerciali, la predisposizione e l'esecuzione dei test funzionali automatici diverrà un obbligo contrattuale dal momento in cui Consip avrà identificato la componente di prodotto per l'accesso a Cognos.

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

Consip si riserva di definire, anche successivamente all'inizio delle attività contrattuali, il prodotto da utilizzare per i test funzionali. Tale prodotto dovrà essere adottato per gli obiettivi che saranno attivati successivamente a tale comunicazione. Per gli obiettivi/applicazioni per i quali esistesse già il codice di test, sviluppato su un prodotto diverso da quello indicato da Consip, verranno congiuntamente concordate le modalità di lavoro da applicare.

#### **Test funzionali**

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

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

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

- almeno 1 test per ogni funzione;
- almeno 1 caso di test per ogni segnalazione intrafunzionale (di ok, di warning o di errore).

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

- almeno 1 test per ogni applicazione;



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

Sono da prediligere i test interfunzionali (di integrazione), oltre a quelli di natura applicativa.

I casi di test riusati sono conteggiati tante volte per quante volte sono usati.

### **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 di Consip, il codice di test (casi di test, script, set up dati di prova etc.) relativo agli Obiettivi realizzativi, dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e riusato nell'ambito delle attività di manutenzione e di certificazione.

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

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

### **Test prestazionale**

Per test prestazionale del sistema si intendono due forme distinte di test finalizzate a certificare il corretto funzionamento del sistema stesso in differenti condizioni. Il "Load Testing" permette di valutare le prestazioni del sistema nelle "normali" condizioni operative, in funzione di obiettivi prestazionali previsti. Il load test consiste quindi nella generazione di un carico crescente (in modo regolare) di transazioni sul sistema fino al raggiungimento di un obiettivo previsto (transazioni per minuto, tempi di risposta, numero di utenti contemporanei connessi al sistema).

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

### **Test di non regressione**

Nell'ambito di ogni attività di sviluppo, di manutenzione correttiva, di manutenzione evolutiva e di manutenzione adeguativa svolta sul sistema, il test delle componenti rilasciate deve prevedere l'esecuzione del test di non regressione sul sistema stesso. Per test di non regressione si intende la verifica che l'inserimento di nuove componenti o componenti modificate non comporti il manifestarsi di errori su altre componenti del sistema.

## **7.2 Precollaudo sul prototipo**



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

Nel caso di processi particolarmente critici e ad alta diffusione potrà essere richiesto di effettuare una attività di precollaudo utilizzando la versione prototipale del prodotto. Dovranno cioè essere messe a disposizione ad un numero limitato di utenti pilota le funzionalità previste nel prototipo in modo tale che gli utenti possano individuare anticipatamente le eventuali modifiche da apportare alle funzioni stesse.



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo di Gestione Iniziative (SIGI) della Ragioneria Generale dello Stato su piattaforma COGNOS*

## **8. INDICATORI DI QUALITÀ**

L'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, da indicare nel Piano della Qualità Generale e/o dell'Obiettivo, comprende, come nucleo base di riferimento, quelli di seguito elencati nell'Appendice 3.

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

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.

Il Fornitore dovrà consegnare trimestralmente a Consip il Rapporto Livelli di Servizio che dovrà contenere la rendicontazione delle misurazioni effettuate sugli indicatori definiti per la fornitura.

Il Rapporto Livelli di Servizio dovrà essere redatto dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nel Piano della Qualità Generale e nei Piani della Qualità Obiettivo secondo lo schema esposto nell'Appendice 6.

Il Rapporto Livelli di Servizio costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali.