

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza organizzativa e addestramento utenti per i sistemi di document e workflow management del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

INDICE

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | PREMESSA | 5 |
| 2 | IL CONTESTO | 8 |
| 2.1 | DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE | 17 |
| 2.2 | DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI TECNOLOGICI | 17 |
| 2.3 | COMPATIBILITÀ | 17 |
| 3 | DEFINIZIONE DELLA FORNITURA | 19 |
| 3.1 | OGGETTO DELLA FORNITURA | 19 |
| 3.2 | DURATA | 19 |
| 4 | DESCRIZIONE DEI SERVIZI | 20 |
| 4.1 | SERVIZI REALIZZATIVI | 20 |
| 4.1.1 | Servizi di sviluppo | 20 |
| 4.1.2 | Servizi di supporto informatico | 22 |
| 4.1.3 | Primo caricamento dei dati | 23 |
| 4.1.4 | Requisiti delle applicazioni da realizzare | 24 |
| 4.1.5 | Dimensione dei servizi realizzativi | 26 |
| 4.1.5.1 | Servizi di sviluppo e MEV | 26 |
| 4.1.5.2 | Supporto Informatico e Caricamento B.I. | 28 |
| 4.1.6 | Composizione dei gruppi di lavoro | 28 |
| 4.1.6.1 | Sviluppo e manutenzione evolutiva | 28 |
| 4.1.6.2 | Servizi di supporto informatico | 29 |
| 4.1.6.3 | Servizi per caricamento base informativa | 29 |
| 4.2 | SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA | 30 |
| 4.2.1 | Descrizione dei servizi di Manutenzione correttiva e adeguativa | 30 |
| 4.2.2 | Dimensione dei servizi di Manutenzione correttiva e adeguativa | 32 |
| 4.2.3 | Composizione dei gruppi di lavoro | 33 |
| 4.2.3.1 | Manutenzione adeguativa | 33 |
| 4.3 | SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI | 34 |
| 4.3.1 | Descrizione dei servizi di gestione | 34 |
| 4.3.1.1 | Servizi di supporto sistemistico | 36 |
| 4.3.2 | Dimensione dei servizi di gestione | 37 |
| 4.3.2.1 | Dimensione dei servizi supporto sistemistico | 37 |
| 4.3.3 | Composizione dei gruppi di lavoro per i Servizi di gestione | 38 |
| 4.3.3.1 | Composizione dei gruppi di lavoro per i Servizi supporto sistemistico | 38 |
| 4.4 | SERVIZI DI CONSULENZA | 39 |
| 4.4.1 | Descrizione dei servizi di consulenza | 39 |
| 4.4.1.1 | Piano di change management | 39 |
| 4.4.1.2 | Analisi e re-ingegnerizzazione dei processi | 39 |
| 4.4.2 | Dimensione dei servizi di consulenza | 40 |
| 4.4.3 | Composizione dei gruppi di lavoro per i Servizi di Consulenza | 40 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 4.5 | ADDESTRAMENTO UTENTI----- | 42 |
| 4.5.1 | Descrizione dei servizi di addestramento----- | 42 |
| 4.5.2 | Dimensione dei servizi di addestramento ----- | 44 |
| 4.5.3 | Composizione dei gruppi di lavoro per i Servizi di Addestramento ----- | 44 |
| 4.6 | PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI ----- | 45 |
| 4.7 | REQUISITI DELLA SOLUZIONE PER IL TEST ----- | 51 |
| 4.8 | REFERENTI----- | 53 |
| 5 | MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA ----- | 57 |
| 5.1 | PREMESSA ----- | 57 |
| 5.2 | MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ----- | 57 |
| 5.2.1 | Modalità progettuale----- | 58 |
| 5.2.2 | Modalità continuativa ----- | 62 |
| 5.2.2.1 | Orario del servizio ----- | 65 |
| 5.2.3 | Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro ----- | 66 |
| 5.3 | GESTIONE DELLA FORNITURA ----- | 68 |
| 5.3.1 | Gestione degli obiettivi----- | 68 |
| 5.3.1.1 | Stima e attivazione Obiettivi ----- | 68 |
| 5.3.1.2 | Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi ----- | 69 |
| 5.3.1.3 | Cancellazione obiettivi ----- | 70 |
| 5.3.1.4 | Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera ----- | 71 |
| 5.3.2 | Rilievi e penali ----- | 72 |
| 5.3.3 | Pianificazione e Consuntivazione ----- | 72 |
| 5.3.3.1 | Pianificazione----- | 72 |
| 5.3.3.2 | Osservabilità----- | 73 |
| 5.3.3.3 | Stato avanzamento lavori e rendiconto del servizio----- | 73 |
| 5.3.4 | Gestione dell'avvicendamento contrattuale ----- | 74 |
| 5.3.4.1 | Addestramento ad inizio attività----- | 74 |
| 5.3.4.2 | Trasferimento di know-how----- | 74 |
| 5.3.5 | Comunicazione formale----- | 75 |
| 5.3.6 | Incontri periodici----- | 76 |
| 5.3.7 | Test automatici e certificazione delle performance----- | 76 |
| 5.4 | CONFIGURATION MANAGEMENT ----- | 78 |
| 5.5 | PRODOTTI DELLA FORNITURA (SERVIZI) ----- | 78 |
| 5.5.1 | Elenco dei prodotti----- | 78 |
| 5.5.2 | Modalità di consegna dei prodotti ----- | 80 |
| 5.5.2.1 | Consegna dei prodotti software----- | 80 |
| 5.5.2.2 | Consegna di documentazione----- | 81 |
| 5.5.2.3 | Assenza di Virus ----- | 81 |
| 5.5.3 | Vincoli temporali sulle consegne ----- | 81 |
| 5.5.3.1 | Piani della Qualità ----- | 82 |
| 5.5.3.2 | Piani di Lavoro----- | 82 |
| 5.5.3.3 | Prodotti di Fase----- | 82 |
| 5.5.3.4 | Customer Satisfaction----- | 83 |
| 5.5.3.5 | Rapporto indicatori di qualità di fornitura----- | 83 |
| 5.5.3.6 | Utilizzo Portale DePF Consip (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase)----- | 83 |
| 5.5.4 | Inventario applicativo in Punti Funzione ----- | 83 |
| 5.5.5 | Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo----- | 84 |
| 5.6 | QUALITÀ----- | 84 |

| | | |
|-------|--|----|
| 5.6.1 | Rapporto Indicatori di Qualità----- | 85 |
| 5.6.2 | Classe di Rischio ----- | 85 |
| 5.7 | GARANZIA----- | 86 |
| 6 | DIREZIONE LAVORI----- | 87 |
| 6.1 | MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI ----- | 87 |
| 6.2 | VALUTAZIONE RISORSE----- | 88 |
| 6.3 | INDICI DI PRESTAZIONE----- | 88 |
| 6.4 | MONITORAGGIO ----- | 89 |
| 7 | COLLAUDI ----- | 90 |
| 8 | INDICATORI DI QUALITÀ ----- | 93 |
| 8.1 | REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ----- | 93 |
| 8.2 | STRUMENTI PER LA MISURAZIONE E LA DOCUMENTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ ----- | 94 |

1 PREMESSA

Al fine del conseguimento degli obiettivi governativi sul miglioramento dell'efficienza della Pubblica Amministrazione, da raggiungersi, in particolare, attraverso la piena attuazione del cd. "CAD - Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs 7 Marzo 2005, n.82) , il Ministero dell'Economia e delle Finanze (di seguito MEF) ha elaborato un piano di azione comune per i Dipartimenti del Ministero (ex Tesoro).

Gli obiettivi che il suddetto piano intende perseguire sono:

- a) dare pieno compimento al "protocollo informatico" nell'ambito del MEF;
- b) sostituire, lì dove utile, il tradizionale documento cartaceo con il documento elettronico, con il conseguente utilizzo diffuso della firma digitale e/o elettronica;
- c) smaterializzare gli archivi cartacei trasferendo i documenti su supporto digitale mediante il ricorso all'archiviazione ottica sostitutiva;
- d) adottare la posta elettronica per tutte le comunicazioni tra gli uffici dell'Amministrazione e verso l'esterno (altre P.A., cittadini/imprese);
- e) migliorare l'accessibilità ai servizi ed alle informazioni dell'Amministrazione.

Il piano, pur nella comunione di intenti e di obiettivi per tutti i Dipartimenti, tiene di fatto conto, nelle sue fasi attuative, delle effettive esigenze e della maturità informatica delle strutture dei Dipartimenti stessi.

Di fatto, lo sviluppo delle esigenze dei vari Dipartimenti in ordine alla diffusione degli strumenti di EDM/WFM in supporto ai principali processi amministrativi di propria competenza ed alle proprie strutture organizzative centrali e periferiche, ha portato l'Amministrazione a fare delle scelte evolutive differenziate in ordine al suddetto piano di intervento.

In particolare, ad oggi, il piano si è concretato:

- nella introduzione di un sistema informatico di protocollazione, interoperabile e corredato di servizi applicativi relativi alle funzioni più significative da richiamare tramite Web Services da altre applicazioni, utilizzato già da tutti i Dipartimenti suddetti;
- nella realizzazione di un sistema di Workflow e Document Management, realizzato su specifica piattaforma tecnologica, che comprende nel suo ambito, oltre a servizi di carattere generale per la gestione elettronica dei documenti e per la loro conservazione a norma di legge, un applicativo di BPM denominato "Easyflow" per la gestione automatizzata di processi semplici e di carattere generico ed inoltre specifiche applicazioni per la gestione di processi amministrativi "core business", in particolare a beneficio dei dipartimenti della Ragioneria Generale dello Stato (RGS)

e del Tesoro (DT). A titolo esemplificativo, si cita il processo relativo all'attività prelegislativa in carico alla R.G.S.

Il presente capitolato ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti relativi alla fornitura dei servizi professionali in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati allo sviluppo, mantenimento ed utilizzo dei sistemi informativi di workflow e document management del MEF.

In sintesi, i servizi richiesti dovranno assicurare la gestione delle applicazioni già in esercizio nell'ambito della piattaforma generale di riferimento (denominata WFP – "Workflow Finanza Pubblica", in quanto nata nell'ambito di una sinergia tra Ragioneria Generale dello Stato e Dipartimento del Tesoro), nonché di alcuni applicativi sviluppati separatamente nell'ambito dei singoli Dipartimenti, che dovranno essere comunque presi in carico e ricondotti nel contesto della strategia generale MEF.

Sono state inoltre espresse ulteriori esigenze in merito a nuove iniziative di sviluppo applicativo a supporto di specifici processi amministrativi "verticali" dei Dipartimenti e la possibilità di distribuire l'applicativo "EasyFlow", anche ad altri uffici e direzioni nell'ambito del Dipartimento dell'Amministrazione Generale e del Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e Coesione del Ministero dello Sviluppo Economico.

Con il termine "**Amministrazione**" va inteso il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF).

Con il termine "**Consip**" va intesa la CON.S.I.P. 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.

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 intendono le Condizioni speciali e generali di contratto che verranno sottoscritte 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 l'esecuzione del contratto.

In genere, ogni altro termine che potrebbe essere scritto in minuscolo, viene scritto con iniziale 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: | Descrizione tecnico/funzionale del sistema Workflow Finanza Pubblica e delle applicazioni in esso comprese; |
| Appendice 2: | Descrizione e requisiti delle nuove applicazioni previste nell’ambito del sistema WFP; |
| Appendice 3: | Riferimenti normativi; |
| Appendice 4: | Cicli di vita e contenuti dei prodotti di consegna, intermedi e finali, previsti nella fornitura e relativi tracciati, protocolli e modulistica; |
| Appendice 5: | Raccoglitore standard Consip; |
| Appendice 6: | Indicatori di qualità della fornitura; |
| Appendice 7: | Strumenti di supporto alla gestione della fornitura; |
| Appendice 8: | Template curriculum vitae |

2 IL CONTESTO

Gli obiettivi politici e di modernizzazione rivolti all'efficienza e al conseguimento di risparmio di spesa delle PA trovano riscontro nella normativa emanata nel corso degli ultimi anni in tema di azione amministrativa e gestione elettronica dei documenti.

In particolare, sono stati posti precisi obiettivi di efficientamento ed innovazione della P.A. che hanno trovato espressione nel **"Codice dell'Amministrazione Digitale"** (decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82) con cui sostanzialmente è stato creato il quadro legislativo necessario per dare validità giuridica alle innovazioni nella attività quotidiana della P.A. e nei rapporti istituzionali tra P.A. nonché verso i cittadini e le imprese.

Altre norme significative sono:

- 19 feb 2004 – Regolamento Conservazione Sostitutiva dei documenti informatici (Delibera CNIPA n. 11);
- 20 feb 2004 – Istituzione della Fatturazione Elettronica (D.L. n. 52);
- 11 feb 2005 – Ufficializzazione della Posta Elettronica Certificata (D.P.R. n. 68).

Nel corso dell'ultimo anno sono stati poi emanati alcuni provvedimenti normativi e di indirizzo che ribadiscono tale orientamento al cambiamento.

Si possono citare:

- il documento sulle **"Linee di Intervento per un Amministrazione di Qualità"**, che indica tra i punti chiave l'effettiva realizzazione del sistema di e-government attraverso la promozione di tutte le iniziative necessarie a dare piena attuazione al Codice dell' Amministrazione Digitale, in modo da rendere possibile lo scambio dei documenti per via elettronica tra le pubbliche amministrazioni, nonché l'accesso e la consultazione on-line da parte di una PA ai dati e alle informazioni detenuti e gestiti da un'altra PA. Anzi, nel piano attuativo, viene individuato tra gli interventi ritenuti prioritari, l'uso esclusivo della posta elettronica certificata nei rapporti tra amministrazioni dello Stato in modo da arrivare entro il 2008 al divieto per le amministrazioni dello Stato delle trasmissioni cartacee con una conseguente e significativa riduzione di tempi;
- la **Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella Pubblica Amministrazione in materia di interscambio dei dati tra le pubbliche amministrazioni del 20 febbraio 2007**, dove viene ribadito che per aumentare la trasparenza dell'azione amministrativa e l'efficienza interna delle amministrazioni, occorre rendere più veloce ed economico lo scambio di documenti tra le pubbliche amministrazioni attuando l'interoperabilità dei sistemi di gestione elettronica dei documenti delle amministrazioni stesse; in particolare, viene ritenuto necessario che le amministrazioni, in primo luogo,

utilizzino, sin dalla formazione del documento, gli strumenti elettronici e la firma digitale nonché la trasmissione mediante posta elettronica certificata.

Il quadro normativo di riferimento detta peraltro alle Pubbliche Amministrazioni i requisiti comuni da seguire nella implementazione delle singole azioni attuative.

Tali requisiti si possono così sintetizzare:

- **Tracciabilità, autenticità e validità giuridica** delle informazioni prodotte, trasmesse e archiviate;
- **Conservazione/archiviazione** dei dati che garantisca l'integrità e l'opponibilità a terzi;
- Semplicità di **reperibilità e fruibilità** dei dati;
- **Sicurezza e Accesso** dei dati;
- **Monitoraggio**;
- **Leggibilità** nel tempo;
- **Integrazione** con altri sistemi.

Per rispondere adeguatamente ai suddetti obiettivi governativi di efficientamento dell'azione amministrativa, il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), come detto in premessa, già da alcuni anni ha avviato un piano di azione comune per i Dipartimenti del Ministero (con riferimento alle strutture ex Tesoro).

Gli obiettivi che il suddetto piano intende perseguire sono:

- dare pieno compimento al "protocollo informatico" nell'ambito del MEF;
- razionalizzare e supportare i processi amministrativi con strumenti di document e workflow management, dando impulso alla diffusione delle tecnologie abilitanti a ciò necessarie.

In particolare il Dipartimento dell'Amministrazione Generale (DAG) si è fatto carico della diffusione capillare del protocollo informatico in tutte le strutture centrali e periferiche del Ministero, previa la definizione delle relative Aree Organizzative Omogenee.

D'altro canto, i Dipartimenti della Ragioneria Generale dello Stato (RGS) e del Tesoro (DT) in sinergia, hanno avviato nel 2006 un progetto, denominato WFP (Workflow Finanza Pubblica), finalizzato all'automazione dei principali processi amministrativo-contabili che rappresentano il focus dell'attività dei due Dipartimenti, caratterizzati da peculiari elementi distintivi connessi alla rilevanza delle tematiche trattate e degli stakeholders coinvolti nonché, per taluni di essi, a tempi ridotti di processamento delle pratiche.

Nello specifico, il progetto, basato sull'idea di un **modello integrato di gestione dei processi di business e dei correlati flussi documentali**, ha portato alla realizzazione di una **moderna infrastruttura tecnologica ed applicativa** di document e workflow

management (con elevate caratteristiche di robustezza, affidabilità, performance, sicurezza), capace di **gestire** in maniera semplice ed efficace **l'intero ciclo di vita del documento amministrativo** all'interno dell'organizzazione, su qualsiasi supporto prodotto, dalla sua ricezione o produzione, alla catalogazione e lavorazione ed infine alla sua conservazione.

Accanto ai moduli applicativi generali, denominati rispettivamente "Easyflow" e "Docview" che rispondono alla visione sopra esposta, sono state sviluppate inoltre alcune applicazioni di workflow management più specifiche, per la gestione di processi verticali dei singoli Dipartimenti, con particolare riferimento all'attività prelegislativa RGS ed al processo di gestione del fondo per la prevenzione dell'usura (antiusura) di competenza del Dipartimento del Tesoro.

In un ottica di servizi esonibili anche verso sistemi esterni, sono stati infine realizzati i servizi documentali di base per la produzione, la condivisione e l'archiviazione dei documenti informatici e gli applicativi dedicati alla conservazione sostitutiva dei flussi informatici e dei documenti digitali. In particolare viene gestita la conservazione inerente i titoli generati dai processi di spesa delle Amministrazioni Centrali, rispetto ai quali la Ragioneria Generale dello Stato svolge il ruolo di "controllore" (interfacendosi con Banca d'Italia) e la conservazione a norma di legge dei documenti elettronici, necessaria ad assicurare il pieno riconoscimento di valore giuridico al documento informatico, garantendone l'integrità/non alterabilità e l'opponibilità a terzi.

Tutto ciò accompagnato dalla diffusione e promozione dell' **utilizzo delle tecnologie abilitanti**, quali la posta elettronica, la posta elettronica certificata, la firma digitale, lo scanner, il lettore ottico.

Le applicazioni già implementate nell'ambito del sistema WFP hanno soddisfatto parte delle esigenze espresse dall'Amministrazione in ordine al tema della dematerializzazione e della digitalizzazione della P.A. ed ulteriori richieste di automazione sono state avanzate in relazione ad importanti processi amministrativi che costituiscono attività core business dei Dipartimenti interessati (a titolo esemplificativo, si possono citare le attività inerenti la Legge Finanziaria per quanto riguarda RGS ed i processi valutario ed antiriciclaggio di competenza della Direzione V Tesoro).

Inoltre, faranno parte dell'oggetto di gara, alcune applicazioni del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, già realizzate su piattaforme tecnologiche specifiche, a supporto di processi verticali inerenti rispettivamente il riconoscimento delle invalidità civili e l'iter di autorizzazione alla spesa da parte del DAG verso Consip , nonché la realizzazione di ulteriori applicazioni di workflow management a supporto, rispettivamente, del processo di concessione delle pensioni di guerra, di quello relativo alla gestione dei provvedimenti disciplinari nei confronti del personale MEF e di processi

“minori” relativi agli Affari Generali del MEF. Sarà infine analizzata e condivisa con l'Amministrazione la possibilità di divulgare l'applicativo EasyFlow nell'ambito del DAG per la gestione automatizzata di processi semplici e di carattere generico .

Per quanto riguarda il Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e Coesione del Ministero dello Sviluppo Economico, visto il “protocollo di collaborazione” tra i due Ministeri, MEF e MISE, nello specifico per l'utilizzo da parte del dipartimento DPS (MISE) dei servizi e dei sistemi informativi (vedi “Protocollo MEF”) messi a disposizione dal DAG (MEF), verranno realizzati e/o implementati specifici processi di workflow management a supporto della Direzione Generale per le Politiche dei Fondi Strutturali Comunitari. Tali workflow saranno finalizzati alla gestione degli iter amministrativi per i “Progetti di Gemellaggio”, alla “Gestione degli acquisti”, al “Monitoraggio delle Spese nei confronti della Comunità Europea”, alla “Gestione delle gara”, ecc.

Anche per il DPS sarà analizzata e condivisa con l'Amministrazione e con il MISE la possibilità di divulgare l'applicativo EasyFlow per la gestione automatizzata di processi semplici e di carattere generico nell'ottica di fornire uno “strumento unico” di workflow management a supporto di tutti gli utenti del Dipartimento.

Anche Consip è impegnata ad implementare un proprio sistema di document e workflow management per la gestione dei principali processi di funzionamento interni e dei flussi documentali ad essi connessi.

In tale ottica si vuole utilizzare la piattaforma WFP sia con riferimento alle applicazioni già disponibili (Easyflow, Docview) che per il loro carattere generale si prestano ad una loro estensione all'interno di una struttura quale quella di Consip, sia con l'intento di realizzare workflow specifici per la gestione di processi particolarmente significativi per le attività istituzionali ad essa assegnate.

In particolare, si fa riferimento al procedimento per il rilascio delle autorizzazioni alla spesa da parte del Mef per le iniziative ITC e di Razionalizzazione Acquisti ed al processo di gestione delle fatture attive/passive.

Inoltre si richiede lo sviluppo di moduli funzionali a carattere generale da implementare sull'architettura WFP per il disegno, la validazione e la messa in esercizio di workflow specifici di non elevata complessità (workflow builder).

Potrebbe essere altresì necessario, sulla base degli scenari evolutivi in corso in materia di fatturazione nei confronti della P.A., lo sviluppo di moduli funzionali per il trattamento e la conservazione delle fatture elettroniche in modalità integrata con i sistemi informativi che ne gestiscono i dati.

E' richiesto inoltre di completare il servizio di conservazione sostitutiva già implementato in relazione alla gestione degli Ordinativi di Pagamento Secondari da parte della RGS verso Banca d'Italia.

Le suddette iniziative, unitamente alle esigenze di gestione e sviluppo del sistemi realizzati, vanno a costituire l'oggetto portante della presente fornitura, unitamente ai servizi professionali strettamente connessi e necessari al delivery delle applicaazioni, come descritto in dettaglio nei paragrafi successivi.

Il contesto organizzativo

Come detto, sono interessati alla iniziativa oggetto della presente gara, le strutture facenti capo all'ex Ministero del Tesoro; vale a dire, i Dipartimenti della Ragioneria Generale dello Stato, del Tesoro, e dell'Amministrazione Generale, di cui di seguito si descrive in sintesi l'attuale struttura organizzativa:

Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato

E' organizzato in 4 aree principali:

- **Amministrazione centrale:**
 - **11 Ispettorati Generali**, operanti per area di Competenza:
 - Ispettorato generale per gli Affari economici (IGAE);
 - Ispettorato Generale per le Politiche di Bilancio (IGPB);
 - Ispettorato generale di Finanza (IGF);
 - Ispettorato generale per gli Ordinamento del Personale e analisi costi lavoro pubblico (IGOP);
 - Ispettorato generale per la Spesa sociale (IGESPES);
 - Ispettorato generale per i Rapporti finanziari con l'Unione Europea (IGRUE);
 - Ispettorato generale per la Finanza delle Pubbliche Amministrazioni (IGEPA);
 - Ispettorato generale per l'Informatizzazione della Contabilità di Stato (IGICS);
 - Centro Nazionale di Contabilità Pubblica (CNCP);
 - Servizio Studi Dipartimentale;
 - Servizio Dipartimentale per gli Affari Generali, il Personale e la Qualità dei Processi e dell'Organizzazione (SDAG);
 - **4 Uffici di staff** al Ragioniere Generale;
- gli utenti appartenenti all'amministrazione centrale della Ragioneria Generale sono circa 1.350 appartenenti tutti ad un'unica Area Organizzativa Omogenea (ai sensi del DPR 445/200) ed ubicati presso le sedi romane del Ministero;
- alla RGS fanno capo anche gli **Uffici Centrali di Bilancio(UCB) (14)**, ubicati presso le sedi romane dei Ministeri ospitanti:
 - UCB Ministero dell'Economia e delle Finanze
 - UCB Ministero della Difesa
 - UCB Ministero dell'Interno
 - UCB Ministero delle Politiche Agricole
 - UCB Ministero Affari Esteri
 - UCB Ministero dell'Ambiente e Territorio

- UCB Ministero delle Comunicazioni
- UCB Ministero della Giustizia
- UCB Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
- UCB Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
- UCB Ministero della Salute
- UCB Ministero dei Beni e Attività Culturali
- UCB Ministero delle Attività Produttive
- UCB Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
- UCR Monopoli.

Ad oggi gli UCB non sono coinvolti dal sistema WFP, ma potrebbero essere interessati da evoluzioni future, in ragione dei processi amministrativi connessi con le strutture centrali di RGS; gli utenti potenziali appartenenti agli UCB sono circa 1.200;

- **1 Ufficio Centrale di Ragioneria (UCR)**, presso l'Amministrazione dei Monopoli di Stato;
- **103 Ragionerie Provinciali dello Stato (RPS)** (una per provincia).

Queste sono state raggruppate, in base al numero degli utenti in 3 sottoclassi: sedi grandi (con più di 61 utenti), sedi medie (con un numero di utenti compreso tra 32 e 61) e sedi piccole (con meno di 32 dipendenti). In base a questo raggruppamento il numero di utenti e di sedi per ciascuna delle sottoclassi è riportato in tabella.

| Sottoclasse RPS | Numero utenti | Numero sedi |
|-----------------|---------------|-------------|
| Sedi grandi | 643 | 7 |
| Sedi medie | 747 | 18 |
| Sedi piccole | 1440 | 78 |
| Totale | 2830 | 103 |

Anche per le Ragionerie Provinciali, vale quanto detto per gli Uffici Centrali di Bilancio in relazione alle possibilità di futuri coinvolgimenti nell'ambito del sistema di document e workflow management.

Dipartimento del Tesoro

Il DT è organizzato in:

- **4 Uffici di Staff** alla Direzione Generale;
- **7 Direzioni Generali** operanti per aree di competenza:
 - Direzione I - Analisi economico finanziaria ;
 - Direzione II - Debito Pubblico;
 - Direzione III - Rapporti finanziari internazionali;
 - Direzione IV - Sistema bancario e finanziario. Affari legali;

-
- Direzione V - Valutario, antiriciclaggio ed antiusura
 - Direzione VI - Operazioni finanziarie. Contenzioso comunitario
 - Direzione VII - Finanza e Privatizzazioni ;
- **1 SDAG** - Servizio Dipartimentale Affari Generali, Personale e Qualità dei processi e dell'organizzazione, nel cui ambito è ricompreso l'ufficio che eroga il servizio di protocollo.

Gli utenti del Dipartimento del Tesoro sono circa 1.000, prevalentemente collocati in Via XX settembre (pochi nel resto delle sedi centrali e nei due distaccamenti a Foggia e Fabriano).

Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Tesoro (DAG)

Il DAG è organizzato in :

- **4 Uffici di Staff** alla Direzione Generale;
- **4 Servizi / Direzioni Centrali**, operanti per aree di competenza:
 - Servizio Centrale per gli Affari Generali e la qualità dei Processi e dell'Organizzazione
 - Servizio Centrale del Personale
 - Servizio Centrale Sistema Informativo Integrato
 - Direzione Centrale degli Uffici Locali e dei Servizi del Tesoro - Area Affari Generali e Personale
- **103 Direzioni Provinciali Servizi Vari**

Gli utenti del DAG sono circa 6.000, distribuiti per il 25% (circa 1.500) presso gli uffici centrali, ubicati presso le sedi MEF di Via XX Settembre, Piazza Dalmazia e Via Casilina, e per il 75% presso le sedi provinciali.

Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e Coesione del Ministero dello Sviluppo Economico (DPS)

Il DPS è organizzato in :

- **2 Uffici di Staff** alla Direzione Generale;
- **4 Direzioni Centrali**, operanti per aree di competenza:
 - Direzione generale per le politiche di sviluppo territoriale e le intese istituzionali di programma
 - Direzione generale studi e statistiche
 - Direzione generale per le politiche dei fondi strutturali comunitari
 - Direzione generale per la programmazione e gestione delle risorse nazionali di politica regionale

Gli utenti del DPS sono circa 100, ubicati presso la sede di Via Sicilia.

I volumi documentali gestiti

RGS

Il volume documentale relativo alle attività svolte dagli Ispettorati e degli uffici di staff della Ragioneria Generale dello Stato è stimabile in 160.000 documenti per anno.

Con riferimento agli Uffici Centrali del Bilancio, il volume annuo dei documenti trattati è di circa 600.000 unità, con un carico di lavoro però incentrato sui quattro UCB principali (Interno, Economia e Finanze, Difesa e Giustizia) che sviluppano, insieme, più del 50% dei volumi totali.

In relazione alle Ragionerie Provinciali dello Stato, il volume annuo di documenti trattati è stimabile in circa 2,5 milioni.

DT

Per quanto riguarda il Dipartimento del Tesoro, si può stimare in circa 390.000 unità/anno il volume documentale gestito.

DAG

Con riferimento al DAG ad oggi risultano gestiti complessivamente circa 1 milione di pratiche (protocolli con documenti). Rispetto alle circa 120 AOO del DAG, solo 16 hanno realmente effettuato protocolli con documenti, per un totale di circa 300 documenti al giorno. Considerando che annualmente vengono acquisiti circa 5 milioni di protocolli e che l'80% di essi sono vincolati a documenti, si ipotizza che introducendo un sistema di workflow e document management, a regime si potrebbe gestire un volume documentale di circa 4 milioni di documenti anno.

DPS

Mentre per il DPS ad oggi risultano acquisite e gestite circa 100.000 pratiche (protocolli con documenti). Annualmente vengono acquisiti circa 50.000 protocolli, quindi annualmente si può stimare la gestione e relativa acquisizione di circa 40.000 documenti.

Riepilogo volumi documentali

| Unità Organizzativa | N°utenti | Pratiche per anno |
|--|---------------|-------------------|
| RGS | | |
| - Ispettorati Generali e uffici di staff | 1.350 | 160.000 |
| - UCB | 1.200 | 600.000 |
| - RPS | 2.830 | 2.500.000 |
| Dipartimento Tesoro | 1.000 | 390.000 |
| Dipartimento Politiche di Sviluppo e Coesione | 100 | 40.0000 |
| Dipartimento Amministrazione Generale | 5.000 | 4.000.000 |
| Totale | 11.480 | 8.050.000 |

2.1 DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE

La descrizione dettagliata del sistema "Workflow Finanza Pubblica", in termini di architettura applicativa e moduli funzionali in esso implementate, è riportata all'Appendice 1.

La descrizione degli ulteriori obiettivi di sviluppo richiesti si trova nell'Appendice 2.

Si fa comunque presente che tali obiettivi potranno essere variati in corso di esecuzione del contratto a seconda delle esigenze dell'Amministrazione.

2.2 DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI TECNOLOGICI

Le descrizioni dell'architettura tecnologica, della configurazione degli ambienti, delle infrastrutture e dei prodotti software che caratterizzano il sistema WFP, sono riportate nell'Appendice 1.

2.3 COMPATIBILITÀ

I prodotti che compongono gli ambienti di sviluppo, manutenzione, collaudo ed esercizio sono elencati nell'Appendice 1. Tali prodotti potranno subire variazioni di release / livello nel corso della fornitura.

Il software realizzato dovrà essere compatibile con la/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, della effettiva release residente sugli ambienti e dell'eventuale piano di evoluzione degli stessi. 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.

Le applicazioni sviluppate nell'ambito della Ragioneria Generale dello Stato devono essere certificabili sulla Postazione Multifunzione, ossia un personal computer su piattaforma Windows la cui configurazione è controllata centralmente (Active Directory).

Un modello analogo si applica anche alle applicazioni sviluppate per il Dipartimento Affari Generali.

A tal scopo Consip metterà a disposizione il "Laboratorio RGS" e il "Laboratorio DAG" per la verifica della compatibilità previa prenotazione di apposite postazioni di test da effettuarsi tramite portale intranet Consip. Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di Lavoro dell'obiettivo, come parte integrante della fase di test.

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della presente gara è costituito dal complesso dei servizi professionali necessari ad assicurare lo sviluppo (progettazione, realizzazione e messa in esercizio) di ulteriori applicazioni di workflow e document management nell'ambito del sistema denominato "Workflow Finanza Pubblica", in accoglimento ad espresse esigenze dei Dipartimenti del MEF - Economia, la conduzione e manutenzione delle applicazioni realizzate e/o già presenti nell'ambito del sistema, nonché di servizi professionali per attività di consulenza organizzativa ed addestramento, strettamente connesse alla diffusione delle suddette applicazioni.

L'oggetto della fornitura comprende, pertanto:

- A. Servizi realizzativi
- B. Servizi di manutenzione correttiva e adeguativa
- C. Servizi di gestione applicativi e basi dati
- D. Servizi di consulenza organizzativa
- E. Servizi per l'addestramento utenti.

3.2 DURATA

Il contratto avrà la durata di 48 mesi decorrenti dalla data di inizio fornitura.

Si precisa che negli ultimi 12 mesi di efficacia del contratto sarà erogata esclusivamente l'attività di manutenzione in garanzia sul software sviluppato e rilasciato nel corso dei precedenti 12 mesi, secondo quanto descritto al paragrafo 5.7.

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Di seguito si riporta una descrizione sintetica delle componenti della fornitura con l'indicazione delle relative dimensioni e della composizione richiesta per i gruppi di lavoro.

Per maggiori dettagli, soprattutto per quanto riguarda la descrizione dei requisiti tecnico-funzionali del sistema WFP e dell'architettura tecnica e la descrizione dettagliata relativa agli applicativi già realizzati, si rimanda all'Appendice 1.

Per la descrizione dettagliata delle nuove applicazioni da implementare o da integrare sulla relativa piattaforma, si rimanda invece alla documentazione tecnica riportata nell'Appendice 2.

4.1 SERVIZI REALIZZATIVI

I servizi realizzativi, oggetto della presente fornitura, prevedono:

1. Servizi di sviluppo
2. Servizi di supporto informatico
3. Servizi per caricamento base informativa

4.1.1 Servizi di sviluppo

I servizi di sviluppo comprendono:

- Sviluppo;
- Manutenzione evolutiva.

- **Sviluppo**

Con il termine sviluppo si intende la realizzazione di funzionalità software volte a soddisfare le esigenze utente. La realizzazione, in particolare, riguarda nuove applicazioni di workflow management da implementare nell'ambito del sistema WFP oppure il rifacimento di applicazioni, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste, previa valutazione che non sia più conveniente attuare una manutenzione evolutiva al software esistente

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. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.5.4.

L'elenco dettagliato degli Obiettivi di sviluppo previsti alla data è riportato all'Appendice n.2 al presente Capitolato. Tale elenco non si può considerare esaustivo ed invariabile, ma potrà subire, esclusivamente su richiesta di Consip e/o dell'Amministrazione, delle revisioni nel periodo di validità contrattuale. La descrizione associata agli Obiettivi, inoltre, non va intesa in termini vincolanti sul modo in cui avverrà la realizzazione, dipendendo questa dalla definizione dettagliata dei requisiti utente.

Ogni variazione relativa dovrà comunque essere concordata con Consip, come definito nel cap. 5.

▪ *Manutenzione evolutiva*

Per manutenzione evolutiva si intende la realizzazione di funzionalità 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 tabulato 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 funzioni obsolete, eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.5.4.

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 5.

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

L'esecuzione dei servizi di sviluppo deve contemplare come parte integrante delle attività anche il servizio di:

- System integration

Per servizi di System integration, si intende il complesso delle attività finalizzate al corretto rilascio in esercizio delle varie applicazioni che insistono sul Sistema WFP in tutte le loro componenti: applicative e sistemistiche.

L'attività è richiesta ogniqualvolta è previsto dal Piano di Lavoro il rilascio di obiettivi di sviluppo e/o modifiche al software e/o all'infrastruttura tecnologica che, comportando variazioni alle condizioni di esercizio, potrebbero modificarne il comportamento.

Qualora tali interventi comportino variazioni della configurazione esistente, dovrà essere prodotto uno specifico documento attestante l'assenza di impatti sul corretto funzionamento generale del sistema in relazione ai requisiti di affidabilità, performances, e robustezza richiesti (cfr. Appendice 4 al Capitolato Tecnico).

4.1.2 Servizi di supporto informatico

Per *supporto informatico* si intendono le seguenti attività che di norma non modificano la baseline del Sistema:

Know-How specialistico

- assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso, attivando se necessario i progettisti del sistema o gli esperti dell'Amministrazione sulla tematica (problem solving di alto livello):
 - consulenza specialistica di tematica finalizzata al rispetto degli iter amministrativi;
 - assistenza operativa diretta c/o l'utente per la soluzione di problematiche di alto livello;
- supporto specialistico all'assistenza per le applicazioni in esercizio:
 - supporto all'help desk funzionale,
 - supporto al servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati per le problematiche di alto livello;
- trasferimento del know-how a Consip o a terzi individuati da Consip sulle tematiche amministrative, funzionali e tecniche oggetto della fornitura;
- supporto specialistico alla predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, alla redazione di documenti di architettura, all'individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc.).

Attività di analisi

- supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni;
- analisi dei processi;

-
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall'Amministrazione per affrontare specifiche tematiche connesse con l'evoluzione della normativa in tema di EDM e BPM;
 - esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
 - sviluppo di prototipi, di tipo "usa e getta" per esigenze non direttamente collegabili all'attività amministrativa (ad esempio per partecipazione a convegni, seminari, eventi pubblici).

Redazione documentazione

- creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi di sviluppo;
- redazione di presentazioni;
- divulgazione delle informazioni, attraverso la predisposizione di pubblicazioni, brochure, di bozzetti grafici, template.

4.1.3 Primo caricamento dei dati

La componente in oggetto deve prevedere tutte le attività necessarie alla realizzazione delle procedure per il primo caricamento della base dati per applicazioni sviluppate sul sistema WFP, a partire dai dati e documenti informatici registrati su eventuali sistemi preesistenti.

In particolare sono previste le migrazioni delle base dati relative alle seguenti applicazioni, di cui si prevede l'implementazione sulla piattaforma WFP:

- Antiriciclaggio (SIGIWeb)
- SIGMA DT
- ACT
- Fondazioni bancarie
- Altri

La documentazione tecnica delle suddette applicazioni è riportata in allegato all'Appendice 1.

L'attività richiesta consiste in:

- analisi della problematica di caricamento per i dati e documenti informatici residenti sul sistema preesistente, anche in base a quanto previsto dalla normativa in tema di permanenza in linea dei dati e di storicizzazione degli stessi, per la individuazione e la definizione di opportuni tracciati di caricamento nel nuovo sistema;

- realizzazione delle procedure per l'estrazione dei dati e documenti informatici dai sistemi preesistenti, e la preparazione dei tracciati definiti in precedenza;
- realizzazione delle procedure per il caricamento del nuovo sistema a partire dai tracciati di caricamento;
- predisposizione di strumenti per la verifica del corretto caricamento;
- supporto al caricamento della base informativa;
- eventuale correzione dei dati.

4.1.4 Requisiti delle applicazioni da realizzare

Requisiti generali

Le applicazioni di cui è richiesto lo sviluppo nell'ambito della presente fornitura dovranno rispettare i seguenti requisiti generali, in accordo alle caratteristiche tecnico-funzionali del sistema WFP, descritte in dettaglio all'Appendice 1:

- Req.01.** devono essere sviluppate secondo lo standard J2EE;
- Req.02.** devono essere basate sulla suite software Filenet P8 per la gestione e l'archiviazione dei contenuti documentali e per la gestione dei processi opp., ove espressamente previsto, su piattaforme alternative proposte/concordate;
- Req.03.** ove possibile, dovranno essere realizzate privilegiando l'approccio "package oriented" evitando eccessive customizzazioni;
- Req.04.** devono integrare i sistemi di firma digitale e crittografia in uso presso il MEF (Certificati di firma digitale Postecert; BusinessKey Infocert);
- Req.05.** devono gestire indifferentemente documenti informatici firmati digitalmente e/o crittografati accedendone ai contenuti;
- Req.06.** devono garantire l'accesso dei soggetti disabili in conformità alle disposizioni normative previste dalla legge 9 gennaio 2004 n.4, nonché al relativo regolamento approvato con D.P.R. 1 marzo 2005, n.75 ed al decreto ministeriale 8 luglio 2005;
- Req.07.** le applicazioni del Sistema WFP dovranno integrarsi (tipicamente attraverso dei web services) con i seguenti "servizi", che devono essere considerati trasversali alle applicazioni; si tratta in particolare di:
 - Servizio per la interoperabilità dei sistemi di protocollo;
 - Servizio per la protocollazione;
 - Servizi per l'archiviazione ottica sostitutiva;
- Req.08.** Gestione configurabilità dell'interfaccia utente;
- Req.09.** Integrazione con sistemi legacy;
- Req.010.** Sistema di tracciamento;
- Req.011.** Integrazione con la gestione dei flussi di lavoro;

-
- Req.012.** Presenza di strumenti grafici per la definizione dei flussi;
Req.013. Gestione delle abilitazioni collegate con il workflow;
Req.014. Flessibilità nella sperimentazione, realizzazione e modifica di nuovi flussi;
Req.015. Gestione dei documenti con funzionalità di tipo OCR;
Req.016. Strumenti per l'integrazione delle applicazioni;
Req.017. Strumenti di controllo e reportistica;
Req.018. Gestione di attività di tipo collaborativo (Workgroup);
Req.019. Gestione della consultazione (rif. art. 8 e 10, della legge 7 agosto 1990, n. 241);
Req.020. Organigramma e visibilità;
Req.021. Utenze con ruoli gestionali;
Req.022. Piena rispondenza alla normativa in materia ed alle regole tecniche;
Req.023. Completa integrazione con il sistema WFP, con riferimento alla architettura applicativa implementata;
Req.024. Integrazione, ove necessario, con il Sistema Pubblico di Connettività.

In particolare, i sistemi di workflow oggetto di realizzazione dovranno fornire tutti i dati elementari relativi al flusso dei procedimenti amministrativi supportati, al fine di consentire l'effettuazione di opportune rilevazioni in merito all'efficacia e all'efficienza degli stessi.

Requisiti specifici per le applicazioni di gestione dei processi amministrativi istituzionali (workflow sui processi "verticali")

La realizzazione dei workflow relativi ai processi "verticali" dei quattro dipartimenti interessati all'iniziativa (Tesoro, Ragioneria Generale dello Stato, Amministrazione Generale e Politiche Sviluppo e Coesione-Mise), riguarda i seguenti ambiti:

- flussi documentali relativi alle attività di predisposizione ed approvazione della Legge Finanziaria (RGS);
- gestione del procedimento sanzionatorio in materia di reati valutari (DT);
- gestione del procedimento sanzionatorio in materia di antiriciclaggio (DT);
- gestione del processo di controllo delle fondazioni bancarie (DT);
- gestione del processo di concessione delle pensioni di guerra (DAG);
- gestione del processo relativo alla gestione dei provvedimenti disciplinari nei confronti del personale MEF (DAG)
- gestione di processi di competenza della Direzione Generale per le Politiche dei Fondi Strutturali Comunitari, in particolare finalizzati al monitoraggio delle spese nei confronti della CE (DPS-MISE);
- gestione dei principali processi di funzionamento interni a Consip (CONSIP).

Per lo sviluppo dei suddetti workflow, sono richiesti, oltre ai requisiti di carattere generale esposti in precedenza e validi per tutte le applicazioni del sistema WFP, una serie di

requisiti specifici derivanti dalle caratteristiche peculiari dei singoli processi oggetto di automazione.

La descrizione in dettaglio dei processi, indicati dai referenti dei rispettivi Dipartimenti, come candidati alla gestione tramite uno strumento di BPM e/o ad un'integrazione con esso, è contenuta nell'Appendice 2.

Occorre sottolineare che i processi dei Dipartimenti in questione sono attualmente allo studio per una mappatura completa, finalizzata anche ad un'eventuale reingegnerizzazione, da cui scaturirà una classificazione di processi simili ed una indicazione sull'opportunità di implementazione in workflow automatici.

I requisiti funzionali di dettaglio relativi a tali processi potranno pertanto essere definiti solo a seguito di tale fase di analisi e studio.

Oltre alla realizzazione di specifiche applicazioni per la gestione dei singoli processi sopra elencati, è richiesto inoltre al Fornitore lo sviluppo:

- di un modulo che consenta ad una figura di amministratore di sistema di poter disegnare, validare ed instanziare workflow relativi a flussi di processi particolarmente semplici e lineari, utilizzando in maniera mediata i tool nativi offerti dalla piattaforma, ma senza dover possedere conoscenze specifiche sui prodotti (cd. "workflow builder"). Per una descrizione più dettagliata di quanto richiesto, si rimanda all'appendice 2 al presente Capitolato;
- l'eventuale integrazione funzionale per il trattamento e la conservazione delle fatture elettroniche ai sistemi informativi che ne gestiscono i relativi dati.

E' richiesto inoltre di completare il servizio di conservazione sostitutiva già implementato in relazione alla gestione degli Ordinativi di Pagamento Secondari da parte della RGS verso Banca d'Italia. Per maggiori dettagli si rimanda all'Appendice 2 al presente Capitolato Tecnico.

L'elenco suindicato deve intendersi indicativo e non esaustivo. E' facoltà della Consip e/o dell'Amministrazione variare tale elenco.

4.1.5 Dimensione dei servizi realizzativi

4.1.5.1 Servizi di sviluppo e MEV

La dimensione dei servizi di sviluppo prevede un massimale di Punti Funzione (PF), per i singoli Obiettivi di sviluppo e di manutenzione evolutiva, il cui corrispettivo è calcolato sulla base dei PF di ciascun Obiettivo e del costo unitario del PF.

Per lo sviluppo, eccezionalmente (non oltre il 10% del massimale di Punti Funzione prestabilito), laddove la stima di impegno in punti funzione non fosse applicabile, l'Obiettivo sarà stimato e gestito in giorni persona, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare, con conseguente diminuzione del massimale di sviluppo.

In generale, lo sviluppo e la manutenzione evolutiva rilasciano prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo misurata in Punti Funzione (PF) chiamata anche baseline del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di applicazioni obsolete e eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.5.4.

Sviluppo

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in FP previsto per lo sviluppo, di cui:

- quota parte (prevalente) corrisponde agli Obiettivi elencati al paragrafo 4.1.4;
- quota parte (residua) costituisce una disponibilità da gestire in sede di revisione della pianificazione iniziale, come regolato da contratto, in caso di altre esigenze emergenti nel tempo, stimate su base esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data;

| Impegno in PF per Sviluppo | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----|----------------|-----|-----------------|-----|------------------|-----|
| Totale | | I° Anno | | II° Anno | | III° Anno | |
| ADD+CHG | DEL | ADD+CHG | DEL | ADD+CHG | DEL | ADD+CHG | DEL |
| 25.600 | | 13.350 | | 8.150 | | 4.100 | |

Manutenzione evolutiva

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in PF previsto per la manutenzione evolutiva, di cui:

- quota parte corrisponde alle applicazioni già realizzate ed in esercizio, descritte in Appendice 1;
- quota parte corrisponde agli Obiettivi elencati al paragrafo 4.1.4., stimati su base esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data;
- quota parte costituisce una disponibilità da gestire in sede di revisione della pianificazione iniziale, come regolato da contratto, in caso di altre esigenze emergenti nel tempo.

| Impegno in PF per Manutenzione evolutiva | | | | | | | |
|--|-----|---------|-----|----------|-----|-----------|-----|
| Totale | | I° Anno | | II° Anno | | III° Anno | |
| ADD+CHG | DEL | ADD+CHG | DEL | ADD+CHG | DEL | ADD+CHG | DEL |
| 8.134 | | 2.000 | | 2.600 | | 3.534 | |

4.1.5.2 Supporto Informatico e Caricamento B.I.

Il dimensionamento dei servizi di Supporto Informatico e Caricamento iniziale Base Informativa prevede un massimale in GP per i singoli servizi, il cui corrispettivo è calcolato sulla base dei GP di ciascun servizio e del costo unitario delle figure professionali impegnate negli stessi.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP previsto per i servizi di supporto informatico.

| Impegno in GP per Supporto informatico | | | |
|--|---------|----------|-----------|
| Totale | I° anno | II° anno | III° anno |
| 1.000 | 500 | 300 | 200 |

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP previsto per i servizi di caricamento iniziale della base informativa.

| Impegno in GP per caricamento base informativa | | | |
|--|---------|----------|-----------|
| Totale | I° anno | II° anno | III° anno |
| 400 | 200 | 200 | - |

4.1.6 Composizione dei gruppi di lavoro

4.1.6.1 Sviluppo e manutenzione evolutiva

Per i servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva, il fornitore dovrà 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 | MIN | MAX |
|------------------------|-----|-----|
| Capo Progetto | 5% | 15% |
| Analista Funzionale | 15% | 25% |
| Analista Programmatore | 20% | 40% |

| | | |
|-------------------------|-----|-----|
| Programmatore | 20% | 35% |
| Specialista di prodotto | 5% | 20% |

4.1.6.2 Servizi di supporto informatico

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

- Specialista di tematica
- Specialista di prodotto

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

| Figura Professionale | % Utilizzo |
|-----------------------------|-------------------|
| Specialista di tematica | 60 |
| Specialista di prodotto | 40 |

4.1.6.3 Servizi per caricamento base informativa

Per i servizi di caricamento base informativa, il Fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali:

| Figura Professionale | % Utilizzo |
|-----------------------------|-------------------|
| Analista Funzionale | 15 |
| Analista programmatore | 35 |
| Programmatore | 50 |

4.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA

4.2.1 Descrizione dei servizi di Manutenzione correttiva e adeguativa

Manutenzione correttiva

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

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

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

Nel caso di software in garanzia da parte di un precedente fornitore, il servizio di manutenzione correttiva consiste nell'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, l'attribuzione della stessa al software non di competenza e quindi nell'affidare al fornitore competente la riparazione. Infine, è richiesto di eseguire le attività di collaudo e installazione del software corretto nel sistema di esercizio.

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

La manutenzione correttiva, di norma, non comporta la modifica della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo n. 5.5.4.

Le applicazioni in manutenzione correttiva che il Fornitore deve prendere in carico sono tutte quelle già residenti sul sistema WFP, vale a dire:

-
- Servizi applicativi di base (Architettura applicativa) e Portale WFP;
 - Easyflow;
 - Workflow Attività Prelegislativa RGS (Prelex);
 - Servizio di Conservazione Sostitutiva, moduli 1,2, e 4.

Andranno prese in carico anche le applicazioni realizzate nell'ultimo anno di vigenza del precedente contratto, per le quali è previsto un periodo di garanzia di 12 mesi a carico del precedente Fornitore, vale a dire:

- Servizio di Conservazione Sostitutiva, modulo 3;
- Workflow Antiusura;
- Modulo applicativo "DocView".

Inoltre dovranno essere prese in carico le seguenti applicazioni, realizzate e su piattaforme tecnologiche diverse e con infrastrutture separate:

- Workflow Ricorsi di Invalidità Civile (DAG);
- Workflow Autorizzazioni (DAG).

Infine, dovranno essere prese in carico tutte le applicazioni di workflow e/o document management che nel corso contrattuale Consip e/o l'Amministrazione riterranno ricondurvi.

La descrizione tecnica dei suddetti applicativi e la loro dimensione in Punti Funzione è riportata all'Appendice 1 e relativi Allegati.

Sono parte integrate della manutenzione correttiva le seguenti attività:

- acquisizione dal Fornitore precedente del necessario know-how per operare, sia con riguardo alla baseline non in garanzia che a quella in garanzia;
- partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know-how necessario al corretto svolgimento del servizio;
- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- garanzia (paragrafo n. 5.7) sulla rimozione della difettosità residua relativamente al software collaudato per tutta la durata contrattuale;
- trasferimento del know-how necessario ad operare a personale Consip o a terze parti designate.

La tempestività di ripristino delle applicazioni a fronte di malfunzionamento è misurata rispetto a valori articolati in funzione sia della classe di rischio dell'applicazione che della categoria di malfunzionamento (si rimanda all'Appendice 6 per ulteriori dettagli).

Manutenzione adeguativa

La *manutenzione adeguativa* comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

In particolare, con il termine manutenzione adeguativa si intendono:

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

La manutenzione adeguativa tipicamente non varia la consistenza della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.5.4.

4.2.2 Dimensione dei servizi di Manutenzione correttiva e adeguativa

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

Il canone mensile del servizio dovrà tener conto di una possibile variazione di tale previsione. In particolare, il numero di PF previsto potrà subire variazioni sia in aumento sia in diminuzione che daranno luogo al conseguente adeguamento del canone mensile.

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

La colonna "I° anno" è al netto del software in garanzia prestata da parte del fornitore uscente nel primo anno contrattuale, e le altre colonne tengono comunque conto del software che man mano viene dismesso.

| Baseline di Manutenzione correttiva | | | |
|-------------------------------------|---------|----------|-----------|
| Totale | I° anno | II° anno | III° anno |
| 54.879 | 18.293 | 18.293 | 18.293 |

E' in ogni caso utile ribadire che tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore nell'ambito della presente fornitura, dovrà considerarsi "in garanzia" e quindi non dovrà essere conteggiato nel canone di manutenzione correttiva per tutta la durata contrattuale.

Il dimensionamento dei servizi di **manutenzione adeguativa** prevede un massimale in GP quale somma delle dimensioni in gg/pp dei singoli Obiettivi di manutenzione adeguativa, il cui corrispettivo è calcolato sulla base dei gg/pp dell'Obiettivo e del costo unitario delle figure professionali impegnate.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP previsto per la manutenzione adeguativa, stimato in funzione delle esigenze di adeguamento previste.

| Impegno in GP per Manutenzione adeguativa | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| Totale | I° anno | II° anno | III° anno |
| 1.595 | 345 | 515 | 735 |

4.2.3 Composizione dei gruppi di lavoro

4.2.3.1 Manutenzione adeguativa

Per i servizi di manutenzione adeguativa, il fornitore dovrà 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 | MIN | MAX |
|-------------------------|-----|-----|
| Capo Progetto | 5% | 15% |
| Analista Funzionale | 15% | 25% |
| Analista Programmatore | 20% | 40% |
| Programmatore | 20% | 35% |
| Specialista di prodotto | 5% | 20% |

4.3 SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI

4.3.1 Descrizione dei servizi di gestione

Per *servizi di gestione* si intende l'insieme delle attività finalizzate all'esercizio delle applicazioni ed all'assistenza degli utenti.

Per il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati si intendono, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività elencate:

1. Gestione delle funzionalità in esercizio:

- risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente;
- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di Manutenzione Correttiva e verifica dell'esito dell'intervento effettuato;
- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- ripristino base dati;
- modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione di area che descrive le modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati (ad esempio manutenzione preventiva, ecc) in collaborazione con i gruppi di sviluppo;
- gestione della configurazione;
- gestione completa del portale WFP (aggiornamento delle newsletter, delle FAQ, dei documenti pubblicati ecc.).

2. Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:

- schedulazione e pianificazione, in accordo con i servizi di sviluppo e di manutenzione correttiva ed adeguativa, del rilascio in esercizio di funzionalità nuove e/o modificate;
- verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- gestione della nuova configurazione.

3. Assistenza tecnico/funzionale agli utenti durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni:

-
- affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle nuove funzionalità.

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

- preparazione documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal piano di qualità, generale o di obiettivo, al fine di facilitare l'addestramento dell'utente finale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, etc);
- predisposizione ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, etc.).

5. Pianificazione funzionale del servizio (e ripianificazione, per eccezione), in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi dell'Amministrazione:

- movimentazione giornaliera del batch;
- disponibilità del servizio on line (funzionalità TP);
- controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito;
- pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione.

6. Supporto alle attività di collaudo:

- supporto al capo progetto Consip ed al laboratorio di certificazione relativamente alle attività di collaudo (es. predisposizione ambiente di collaudo, esecuzione procedure di inizializzazione e/o caricamento della base dati, esecuzione degli script automatici, etc). In conformità con quanto richiesto al paragrafo 5.2.1 tale attività richiede, da parte del servizio, la preventiva acquisizione di know-how sugli obiettivi in rilascio organizzata e gestita nell'ambito delle attività relative al servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc.

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

- affiancamento operativo. L'attività consiste in una fase di "training on the job" a terzi individuati da Consip, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico sistemistico necessario alla gestione del Software in esercizio. Questa attività potrà essere svolta a richiesta Consip in qualsiasi momento della fornitura.

8. Prodotti/servizio:

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

restando che, di norma, i prodotti realizzati non entrano a fare parte del parco applicativo, tali prodotti potranno essere oggetto di conservazione per eventuali riutilizzi futuri secondo modalità definite di volta in volta da Consip.

9. Piccoli interventi:

- realizzazione di software, che farà parte stabile del parco applicativo, in condizioni di particolare urgenza e con risorse e tempi contenuti (es. la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa prospettazione dei dati, modifica di una segnalazione, etc.). I piccoli interventi possono comportare una variazione, di norma molto limitata, della consistenza della baseline.

Le risorse del Fornitore preposte al servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione sulle applicazioni dell'area sia funzionale sia tecnica e lavorare in sinergia con i restanti team sugli altri servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso. Particolare attenzione dovrà essere posta al colloquio con l'utenza che si attende una risposta tempestiva.

I servizi di gestione e assistenza dovranno essere sono svolti da parte di risorse professionali del Fornitore, all'interno di gruppi di lavoro misti Consip-Fornitore. Consip designerà due responsabili del servizio nei confronti dell'Amministrazione e del fornitore, uno per i sistemi applicativi che insisteranno sulle infrastrutture dei dipartimenti RGS e DT e l'altro per i sistemi che insisteranno sulle infrastrutture dei dipartimenti DAG e DPS.

Per quanto riguarda il fornitore è richiesto, all'interno del gruppo di lavoro di gestione e assistenza, un Referente del Fornitore che costituisca **unica** interfaccia per tutte le problematiche inerenti il servizio stesso.

Tra i compiti del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati rientra quello di raccogliere le segnalazioni di malfunzionamento, ricevute da parte di Consip, dei referenti dell'amministrazione o direttamente dagli utenti finali.

L'attività di determinazione della causa (tecnica, applicativa, sistemistica ecc.) del malfunzionamento è sotto la responsabilità del Referente dei Servizi di Gestione.

4.3.1.1 Servizi di supporto sistemistico

Il Fornitore dovrà erogare inoltre, nell'ambito della gestione del sistema WFP, il servizio di supporto specialistico per eventuali problematiche di tipo sistemistico sul corretto

utilizzo dell'infrastruttura tecnologica del WFP, in sinergia con le strutture preposte alla gestione degli ambienti di riferimento.

In particolare il servizio si concreta:

- nell'attività di personalizzazione del software di sistema; dovranno essere implementate le procedure di eventuale partizionamento del sistema e configurati i diversi tool di gestione, ove necessario;
- nell'effettuare eventuali test di funzionamento sistemistico del sistema;
- nell'evoluzione dei prodotti installati e delle modalità di configurazione, ove necessario;
- nel tuning del sistema;
- nella determinazione del capacity planning.

4.3.2 Dimensione dei servizi di gestione

I servizi di gestione applicativi e base dati sono dimensionati in un massimale di GP.

Le tabelle che seguono riportano:

- i GP per anno contrattuale;

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

| Impegno in GP per Gestione | | | |
|----------------------------|---------|----------|-----------|
| Totale | I° anno | II° anno | III° anno |
| 5.670 | 1.890 | 1.890 | 1.890 |

L'impegno delle risorse impegnate nel servizio di gestione deve considerarsi a carattere continuativo e lineare.

4.3.2.1 Dimensione dei servizi supporto sistemistico

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP previsto per i servizi di supporto sistemistico. L'utilizzo nel periodo contrattuale verrà determinato in base alle effettive esigenze.

| Impegno in GP per supporto sistemistico |
|---|
| Totale |
| 125 |

4.3.3 Composizione dei gruppi di lavoro per i Servizi di gestione

Per i servizi di gestione applicativi e basi dati, 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:

| Figura Professionale | % Utilizzo |
|------------------------|------------|
| Analista Funzionale | 40 |
| Analista Programmatore | 60 |

Per l'espletamento di specifiche attività, la Consip si riserva il diritto di richiedere modifiche al mix di riferimento, ove ciò non costituisca oneri aggiunti a carico del Fornitore.

4.3.3.1 Composizione dei gruppi di lavoro per i Servizi supporto sistemistico

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

- Sistemista senior

4.4 SERVIZI DI CONSULENZA

4.4.1 Descrizione dei servizi di consulenza

I servizi di *Consulenza* si compongono di:

- Piano di change management;
- Analisi e re-ingegnerizzazione dei processi .

4.4.1.1 Piano di change management

Il successo di un progetto con una forte connotazione innovativa quale WFP, presuppone la diffusione delle nuove logiche operative e delle modalità di utilizzo dei nuovi strumenti, nonché un elevato coinvolgimento di tutte le strutture coinvolte. A tal proposito, la gestione del cambiamento si articola in un sistema di interventi di comunicazione e formazione destinata a tutti i soggetti, operativi e non, responsabili in primis della introduzione ed attuazione del nuovo sistema.

In tale ambito specifici obiettivi delle attività di change management consisteranno nel:

- favorire i cambiamenti organizzativi ed operativi;
- diffondere progressivamente una nuova cultura basata sul nuovo modello di funzionalità.

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

Il piano avrà cura di:

- esplicitare gli obiettivi del nuovo sistema ai fini della condivisione;
- coinvolgere gli attori interessati al progetto;
- rendere manifesto il sostegno continuo da parte del vertice;
- chiarire la portata e le implicazioni indotte dal cambiamento;
- affiancarsi alla formazione e alla riorganizzazione per diffondere le nuove logiche operative;
- diffondere l'informazione in merito all'avanzamento del progetto;
- predisporre gli strumenti atti a recepire i feedback, categorizzarli e renderli disponibili in forma sintetica al governo del progetto per le eventuali azioni necessarie in merito.

4.4.1.2 Analisi e re-ingegnerizzazione dei processi

Tale servizio è finalizzato ad ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei processi interni supportati dall'introduzione delle nuove tecnologie per la trattazione, la tracciatura e l'interscambio di documenti e quindi supportare l'Amministrazione nell'attuazione di progetti di business process reengineering (BPR).

Per ogni processo da automatizzare, è richiesta un'analisi con individuazione di attività, ruoli, responsabilità coinvolte, informazioni scambiate, e valutazione degli impatti organizzativi legate all'introduzione dei nuovi sistemi di automazione dei processi.

Il servizio comprende le seguenti attività:

- definizione del campo di azione della reingegnerizzazione dei processi;
- rilevazione dei processi in termini di individuazione delle caratteristiche rilevanti ai fini della loro automazione e rappresentazione grafica, dei documenti e dei dati trattati;
- ridisegno dei processi in ottica BPR;
- supporto nella progettazione e realizzazione di prototipi di processo ed all'esecuzione di "simulazioni";
- individuazione ed analisi delle criticità, degli indicatori di performance, definizione degli ambiti di miglioramento, evidenziazione comparativa dei costi/benefici derivanti dall'intervento di automazione.

E' richiesta inoltre la convalida e la presa in carico di progetti di analisi e ridisegno dei processi eventualmente condotta da Consip o terze parti da essa designati per la successiva fase di delivery.

4.4.2 Dimensione dei servizi di consulenza

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP previsto per i servizi di consulenza.

| Impegno in GP per la consulenza | | | |
|---------------------------------|---------|----------|-----------|
| Totale | I° anno | II° anno | III° anno |
| 665 | 320 | 205 | 140 |

4.4.3 Composizione dei gruppi di lavoro per i Servizi di Consulenza

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

-
- Consulente senior
 - Consulente

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

| Figura Professionale | % Utilizzo |
|-----------------------------|-------------------|
| Consulente senior | 40 |
| Consulente | 60 |

Per l'espletamento di specifiche attività, la Consip si riserva il diritto di richiedere modifiche al mix di riferimento, ove ciò non costituisca oneri aggiunti a carico del Fornitore.

4.5 ADDESTRAMENTO UTENTI

4.5.1 Descrizione dei servizi di addestramento

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

Al Fornitore può essere richiesta, per una quota parte pari al 30% del monte giorni previsto come dimensione massima del servizio e senza ulteriori oneri aggiuntivi, la disponibilità di aule attrezzate adeguatamente per l'addestramento degli utenti. Consip si riserva comunque di usufruire di tali strutture.

In alternativa, verranno utilizzate aule attrezzate messe a disposizione dall'Amministrazione.

Nel servizio dovranno essere ricomprese le attività inerenti tutte le fasi in cui si articola un intervento formativo:

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

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

L'attività di addestramento potrà prevedere, ove necessario, una combinazione di momenti formativi erogati in modalità *Sincrona* e *Asincrona*.

Infatti potrà essere richiesto, in base a specifiche esigenze connesse a ragioni di efficienza e/o di economicità, che nel servizio venga previsto, accanto/in alternativa alla docenza tradizionale in aula che costituisce comunque la modalità principale di erogazione del servizio stesso, l'utilizzo di strumenti di formazione a distanza (es. tramite l'infrastruttura di E-learning della Ragioneria Generale dello Stato) e di autoapprendimento nonché metodi di addestramento per utenti che, a loro volta, addestreranno altri utenti del loro ufficio (tutor).

La formazione *Sincrona* si contrappone alla modalità *Asincrona* in cui i contenuti vengono fruiti in momenti diversi dai diversi allievi e senza la contemporanea presenza di un

docente; in questa modalità i contenuti possono essere erogati tramite strumenti di tipo Web Based Training (WBT) che permettono all'allievo di definire tempi, luoghi e modalità di fruizione della formazione permettendo così la massima flessibilità (*Self-Pace E-Learning*).

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

La qualità dell'audio di supporto presente nei WBT deve essere di tipo "professionale". Infine, i moduli WBT dovranno essere strutturati al loro interno in unità didattiche autoesautive, finalizzate alla acquisizione di competenze per realizzare uno o più compiti di un ruolo professionale ed eventualmente trasferibili all'interno di un altro corso o intervento formativo.

E' necessario che la proposta tenga conto della necessità di formazione di personale disabile, di cui l'effettivo bisogno verrà concordato in corso d'opera.

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

- Tutti i WBT, sia quelli prodotti ad hoc che quelli disponibili da catalogo, dovranno essere suddivisi in 'pillole formative' di ridotte dimensioni (max 80-100 KB per ogni learning objects) in modo da non congestionare la rete e renderne più fluida la fruizione da parte dei client.
- La fruizione del contenuto dei moduli WBT dovrà essere possibile tramite il web browser del Client nelle seguenti modalità:
 - tramite l'ausilio di un eventuale plug-in aggiuntivo del web browser, di ridotte dimensioni (preferibilmente ≤ 1 MB);
 - tramite programmi inclusi nel sistema operativo del client richiamabili (in modo trasparente all'utente) dal web browser (es. Windows Media Player).

L'attività di addestramento dei sistemi dovrà essere erogata dal Fornitore nel periodo contrattuale in maniera non continuativa, pianificata concordemente ai piani di rilascio delle funzionalità del sistemi presso gli uffici.

La tipologia delle attività descritte, caratterizzata dal contatto diretto ed assiduo con gli utenti, richiede oltre alle capacità tecniche e professionali (prontezza, precisione, affidabilità e competenza nell'individuazione e risoluzione dei problemi) anche capacità di relazione.

Il Fornitore dovrà svolgere le funzioni necessarie all'aggiornamento dei contenuti dei corsi pubblicati nel sito intranet della formazione del MEF reperendo le informazioni da pubblicare.

4.5.2 Dimensione dei servizi di addestramento

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP previsto per i servizi di addestramento utenti.

| Impegno in GP per addestramento utenti | | | |
|--|---------|----------|-----------|
| Totale | I° anno | II° anno | III° anno |
| 830 | 360 | 260 | 210 |

4.5.3 Composizione dei gruppi di lavoro per i Servizi di Addestramento

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

- Formatore

4.6 PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

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

I curriculum vitae del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili a Consip secondo quanto previsto dal contratto e secondo il template riportato in Appendice 8.

Per quanto attiene alle risorse che possiedono le certificazioni richieste si precisa che queste dovranno essere rese disponibili per l'intera efficacia del contratto e dovranno essere impiegate nei gruppi di lavoro che garantiscono l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura anche senza espressa richiesta di Consip.

Ogni riferimento ad attività (es. Disegno) o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o ai loro componenti che sono effettivamente adottati per il sistema "WFP". Se possedute, le competenze dichiarate su tali prodotti, sono apprezzate come competenze "core" per l'esecuzione della fornitura. Competenze su altri prodotti, non adottati, o su componenti non utilizzate dei prodotti adottati sono apprezzate in minor misura e comunque solo se associate alle competenze "core".

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

Capo progetto

| | |
|-----------------------|--|
| Titolo di studio | Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente |
| Esperienze lavorative | <p>Minimo 12 anni, di cui almeno 4 nella funzione</p> <ul style="list-style-type: none">• Redazione di documentazione di progetto• Controllo realizzazione procedure• Stima di risorse per realizzazione di progetto• Stima di tempi e pianificazione attività• Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse |

| | |
|------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Analisi e progettazione di sistemi di document e workflow management Comprovata esperienza in progetti di grandi dimensioni Responsabilità su gruppi di progetto |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> Metodologie di sviluppo Metodologie di misura progetti Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management Tematiche applicative gestionali Sistemi documentali e di workflow management Ottime capacità relazionali |

Analista funzionale

| | |
|-----------------------|---|
| Titolo di studio | Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente |
| Esperienze lavorative | Minimo 8 anni, di cui almeno 4 come analista <ul style="list-style-type: none"> Redazione di documentazione di progetto Controllo realizzazione procedure Stima di risorse per lo sviluppo di software Stima di tempi e pianificazione attività Coordinamento di gruppi di lavoro Analisi e progettazione di sistemi di document e workflow management Disegno e progettazione di test |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> Metodologie di analisi di prodotti SW Metodologie di disegno di prodotti SW Tecniche di controllo di progetto Tecniche di programmazione strutturata Tecniche di modellazione e integrazione dati Tecniche di analisi e modellazione di processi Metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML Tematiche applicative gestionali Sistemi documentali e di workflow management Strumenti per la sicurezza informatica e la firma digitale Sistemi informativi web based Ottime capacità relazionali |

Analista programmatore

| | |
|-----------------------|--|
| Titolo di studio | Diploma di perito informatico o diploma analogo |
| Esperienze lavorative | Minimo 4 anni come programmatore e 3 nella funzione <ul style="list-style-type: none"> Coordinamento di piccoli gruppi di lavoro Verifica della corretta applicazione di metodi e standard Sviluppo di analisi tecnica di media complessità Documentazione procedure Preparazione di casi di test |

| | |
|------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Esecuzione di test • Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni, con particolare riferimento a progetti di document e workflow management |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Metodologie di disegno di prodotti software • Tecniche di programmazione strutturata • Principali DBMS relazionali • Principali application server/web server e relative tecnologie (J2EE) e metodologie di sviluppo applicazioni (MVC) • Ambiente di sviluppo FileNET e relativi prodotti di gestione processi e documentali (P8, Panagon CS ed IS, e-Process) • Linguaggi e strumenti di sviluppo in ambito web (XML, Java) • Strumenti di modellazione dati • Tecniche di programmazione Object Oriented • Ottime capacità relazionali |

Programmatore

| | |
|-----------------------|---|
| Titolo di studio | Diploma di perito informatico o diploma analogo |
| Esperienze lavorative | <p>Minimo 4 anni nella funzione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Completa autonomia nello sviluppo • Preparazione ed esecuzione di casi di test di unità • Preparazione di documentazione di programmi • Partecipazione alla stesura di specifiche tecniche • Partecipazione a gruppi di progetto di medie dimensioni, con particolare riferimento a progetti di document e workflow management |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Strumenti per la codifica dei programmi • linguaggio di programmazione ad oggetti utilizzato per più di due anni (Java, C++) • Principali sistemi operativi (Unix, Windows) • Strumenti di automazione d'ufficio • Tecnologie di sviluppo di applicazioni web (in particolare J2EE) • Strumenti di programmazione ed utilizzo dei prodotti tecnologici in ambito web e db relazionali : <ul style="list-style-type: none"> ○ HTML ○ SQL ○ Oracle ○ XML • Tecniche di programmazione strutturata • Tecniche di programmazione Object Oriented • Ambiente di sviluppo delle suite di prodotti FileNET |

Specialista di tematica

| | |
|-----------------------|--|
| Titolo di studio | Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente |
| Esperienze lavorative | <p>Minimo 8 anni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto consulenziale su tematiche specifiche connesse alla gestione documentale in ambito P.A. ed all'automazione dei processi di business • Assistenza tematica in merito agli adempimenti normativi del D.Lgs 82/2005 (C.A.D.) nonchè del DPR 445/2000, e successive modificazioni e/o integrazioni e regole tecniche di attuazione • Analisi organizzativa e di processo • Uso di tecniche e prodotti SW per reportistica e pubblicazioni |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Metodologie di analisi • Conoscenza di tecniche e prodotti SW sulle aree specifiche di document e workflow management • Conoscenza del settore Pubblica Amministrazione Centrale, con particolare riguardo alle strutture del MEF • Strumenti MS Office • Ottime capacità relazionali |

Specialista di prodotto

| | |
|-----------------------|---|
| Titolo di studio | Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente |
| Esperienze lavorative | <p>Minimo 8 anni, di cui almeno 3 nella funzione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi, package, procedure complesse • Progettazione test integrati • Problem solving |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Ottime capacità relazionali • Certificazione comprovante conoscenza dei seguenti prodotti: <ul style="list-style-type: none"> • FileNET P8 Suite • FileNET Panagon Suite • Conoscenza approfondita della suite Adobe Lifecycle • Conoscenza di prodotti Open Source per la gestione documentale |

Sistemista senior

| | |
|-----------------------|---|
| Titolo di studio | <ul style="list-style-type: none"> • Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente |
| Esperienze lavorative | <p>Minimo 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redazione di specifiche di gestione e procedure • Stima di risorse per realizzazione attività • Problem solving |

| | |
|------------|--|
| Conoscenze | <p>Elevata conoscenza di prodotti/tecnologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemi operativi: MS Windows, UNIX X-OPEN, • RDBMS - Oracle Database • Piattaforma J2EE - in particolare gli Application Server IBM Websphere e Oracle Application Server • MQseries • Reti telematiche (WAN) basate su protocolli standard e di reti locali • Tools di monitoring sistemi • Java Messages System • Suite FileNET P.8 e FileNET Panagon • Ottime capacità relazionali |
|------------|--|

Consulente senior

| Titolo di studio | Laurea |
|-----------------------|--|
| Esperienze lavorative | <p>Anzianità lavorativa di almeno 8 anni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulenza organizzativa presso realtà della Pubblica Amministrazione • Analisi e disegno processi su tematiche di gestione documentale • Analisi e disegno processi su tematiche di workflow management |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione • Approfondita conoscenza dei processi amministrativi • Approfondita conoscenza delle tematiche relative alla gestione documentale, al protocollo informatico ed alla firma digitale • Approfondita conoscenza su tecniche e metodologie di archiviazione della documentazione amministrativa • Approfondita conoscenza su tecniche e metodologie di analisi organizzative, disegno dei processi e gestione del cambiamento • Tecniche e metodologie di BPR |

Consulente

| Titolo di studio | Laurea |
|-----------------------|---|
| Esperienze lavorative | <p>Anzianità lavorativa di almeno 4 anni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulenza organizzativa presso realtà della Pubblica Amministrazione • Analisi e disegno processi su tematiche di gestione documentale • Analisi e disegno processi su tematiche di |

| | workflow management |
|------------|--|
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione • Approfondita conoscenza dei processi amministrativi • Approfondita conoscenza delle tematiche relative alla gestione documentale, al protocollo informatico ed alla firma digitale • Approfondita conoscenza su tecniche e metodologie di archiviazione della documentazione amministrativa • Approfondita conoscenza su tecniche e metodologie di analisi organizzative, disegno dei processi e gestione del cambiamento • Tecniche e metodologie di BPR |

Formatore

| Titolo di studio | Laurea |
|-----------------------|--|
| Esperienze lavorative | <p>Anzianità lavorativa di almeno 3 anni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Progettazione corsi • Conduzione corsi • Preparazione e correzione di test di apprendimento • Affiancamento utenti |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Tecnologie formative • Didattica • Comunicazione • Fondamenti Apprendimento di Gruppo • Approfondita conoscenza delle tematiche relative alla gestione documentale ad ai processi amministrativi, al protocollo informatico ed alla firma digitale • Strumenti per la formazione a distanza |

4.7 REQUISITI DELLA SOLUZIONE PER IL TEST

Il Fornitore dovrà disporre ad inizio fornitura un prodotto di test management scelto tra Compuware, IBM Rational e HP Mercury, con il quale sarà possibile progettare i test, monitorare il grado di copertura degli stessi, verificare la completezza e la rispondenza dei test ai requisiti, controllare l'esecuzione e memorizzare i risultati, fornire tutti i report per le necessarie verifiche e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti. Per i cicli di test da automatizzare, il prodotto utilizzato dovrà memorizzare tali cicli e rieseguirli in automatico seguendo adeguati protocolli.

Il Fornitore dovrà inoltre mettere a disposizione di Consip a titolo gratuito e per tutta la durata contrattuale, due licenze del pacchetto prescelto.

I test, manuali ed automatizzati, realizzati e consegnati dal Fornitore, devono essere pianificati secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati da Consip, progettati sulla base dei requisiti con caratteristiche di autoconsistenza, quindi oggettivi, ripetibili, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e chi li esegue.

L'automazione dei test deve essere realizzata con modalità e misure determinate in fase di pianificazione, di concerto con il personale Consip e sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto.

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

E' quindi richiesto che il prodotto di test scelto dal Fornitore permetta di acquisire, a carico del Fornitore stesso, i test elaborati precedentemente da Consip con gli strumenti di test management sopra citati.

La test factory dovrà essere operativa all'avvio della fornitura: Consip si riserva di verificare la rispondenza ai requisiti espressi sotto l'aspetto architetturale, funzionale, di risorse, ecc..

Il Fornitore dovrà garantire la portabilità del software (script, ecc...) di test in possesso di Consip sulla propria piattaforma e reinserirla nella piattaforma di test Consip (Compuware).

Il Fornitore all'attivazione del primo obiettivo di tipo progettuale dovrà fornire tramite internet l'accesso completo alle informazioni contenute negli strumenti di test

management al personale Consip per consentire di verificare lo stato di avanzamento del progetto. L'accesso deve essere garantito per ogni obiettivo durante tutto il suo ciclo di vita.

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

Tutti i test dovranno essere progettati ed eseguiti conformemente a quanto previsto negli standard di test Consip. La scelta dei test da automatizzare verrà effettuata di concerto con il Capo Progetto Consip.

Il Fornitore dovrà inoltre consentire l'accesso alla base dati e a tutte le informazioni necessarie alla rilevazione degli indicatori di qualità del software.

Nella soluzione relativa alle attività di test, particolare attenzione va posta ai test sugli aspetti di sicurezza delle applicazioni e delle basi dati e documentali gestite. In particolare, vanno garantite le verifiche atte ad assicurare che le misure di sicurezza adottate nello sviluppo delle applicazioni non possano essere superate e/o aggirate.

4.8 REFERENTI

Il Fornitore dovrà indicare, per l'intera durata della fornitura, il Responsabile unico delle attività contrattuali, cui Consip (generalmente nella persona del responsabile del contratto) farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Il *Responsabile unico delle attività contrattuali* coadiuvato dai referenti dei singoli servizi (descritti al seguito) dovrà riferire a Consip sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- predisposizione e variazione del Piano globale della fornitura;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo del portale DePF Consip (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase, vedi successivo par.5.5.3.6);
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- risultati sugli indicatori di qualità ed indici di prestazione;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi dei singoli servizi e su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;
- risultati della customer satisfaction ed eventuali azioni correttive.

Il Fornitore dovrà inoltre indicare, **per ciascun servizio descritto ai punti precedenti**, un Referente specifico (di seguito: referente) che dovrà costituire interfaccia unica verso Consip per le problematiche inerenti il servizio stesso.

Si precisa che una stessa persona non potrà ricoprire il ruolo di referente per più servizi, né partecipare ad altro titolo a gruppi di lavoro su singoli obiettivi.

In particolare, sono richiesti:

- Un referente per le attività realizzative e di manutenzione adeguativa;
- Un referente per le attività di gestione e manutenzione correttiva;
- Un referente per le attività di consulenza e di addestramento.

Il Referente di servizio svolgerà le seguenti attività:

1- Servizi Realizzativi

Il referente avrà il compito di:

- a. interfacciare i capi progetto Consip nella fase di recepimento dei requisiti utente, ed in tutte le fasi della progettazione e realizzazione per la revisione dei requisiti, il recepimento di osservazioni e l'aggiornamento dei documenti di progetto;
- b. collaborare con i capi progetto Consip nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- c. collaborare con le strutture tecniche Consip nella ricerca delle migliori soluzioni tecnico/architetturali per i prodotti in via di realizzazione e/o progettazione;
- d. garantire la piena compatibilità ed integrazione dei prodotti in fase di sviluppo con le architetture tecniche disponibili per l'area, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità al capo progetto Consip incaricato;
- e. assicurare la correttezza, accuratezza ed affidabilità del calcolo dei Punti Funzioni in linea con quanto disciplinato dal presente capitolato e con riferimento alle regole di conteggio descritte al paragrafo 5.2.1.2.

2- Servizi di gestione applicativi e basi dati e MAC

Il referente avrà il compito di:

- a. interfacciare i responsabili Consip della Gestione Applicativa per l'ottimale svolgimento delle attività connesse;
- a. garantire proattivamente l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team di Gestione Applicativa e MAC rispettando i mix richiesti e le indicazioni dei responsabili Consip della Gestione Applicativa. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- b. stabilire un costante colloquio con i responsabili Consip di Gestione Applicativa al fine di prevedere i periodi di picco o di particolare criticità e predisporre Piani di potenziamento delle risorse in Gestione Applicativa per estensione dell'orario di servizio;
- c. predisporre, aggiornare e garantire l'attuazione del Piano di Gestione Applicativa, ponendo particolare attenzione all'organizzazione ed al funzionamento della reperibilità delle risorse in tutti i suoi aspetti

documentali, strumentali (dotazione e costante funzionamento del telefono cellulare di reperibilità, pc portatile, connessioni remote ...) , procedurali ed organizzativi;

- d. recepire le richieste di estensione dell'orario di servizio ed organizzare entro 1 ora (tempo minimo di preavviso) il team dell'orario esteso con le modalità espresse nel paragrafo "orario di servizio";
- e. garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio, il supporto all'Amministrazione e la risoluzione nel più breve tempo possibile delle problematiche e delle criticità. Ciò comporterà, sentito il responsabile Consip di riferimento, l'eventuale sostituzione di risorse e/o integrazione al fine di garantire le competenze specifiche richieste;
- f. garantire il rispetto dei livelli di servizio offerti;
- g. garantire, anche nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle malfunzioni aperte.

Per una maggiore efficienza dei servizi in oggetto, Consip designerà, quali interfacce del referente del fornitore, 2 responsabili distinti:

- un responsabile per la gestione delle applicazioni residenti sulle infrastrutture applicative dei dipartimenti RGS e DT;
- un responsabile per la gestione delle applicazioni che invece insistono sulle infrastrutture applicative dei dipartimenti DAG e DPS.

3- Servizi di consulenza ed addestramento

Il referente avrà il compito di:

- a. interfacciare i capiprogetto Consip per definire le esigenze specifiche di consulenza organizzativa / addestramento, nell'ambito dei singoli progetti;
- b. predisporre / aggiornare i piani di change management e di formazione richiesti nell'ambito della fornitura;
- c. garantire proattivamente l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team di Consulenza / Addestramento rispettando i mix richiesti e le indicazioni dei capi progetto Consip.

In aggiunta ai referenti dei servizi oggetto di fornitura, si richiede, per una migliore gestione delle attività e per gli aspetti inerenti il rispetto e la verifica di quanto indicato nel Piano di Qualità della fornitura, un *referente per il Program Management, per la Qualità ed il Configuration Management*.

Tale referente, avrà il compito di:

-
- a. supportare il responsabile della fornitura con riferimento agli aspetti di pianificazione e rendicontazione delle attività, provvedendo alla predisposizione e comunicazione dei SAL di progetto ;
 - b. provvedere alla verifica del rispetto del piano di qualità, con particolare riferimento alla comunicazione periodica del rendiconto relativo agli indicatori di qualità;
 - c. assicurare il costante aggiornamento del Piano di Qualità;
 - d. identificare le policy ed i processi atti ad assicurare la gestione in configurazione:
 - di tutti i prodotti delle attività di fornitura, quali ad esempio: piani di qualità, piani di lavoro, specifiche di requisiti e funzionali, disegni di progetto, codici sorgenti, manuali vari, prodotti realizzati "ad hoc" nell'ambito delle attività di assistenza agli utenti, WBT, etc.
 - di tutti i report, SAL, verbali, consuntivi, presentazioni e comunicazioni relative alle attività nell'ambito della fornitura;

mediante l'utilizzo degli standard e degli strumenti messi a disposizione da Consip e descritti in "Appendice 7 – Strumenti di supporto alla gestione della Fornitura".

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

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nei vari servizi, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità. E' responsabilità dei referenti assicurare la sinergia suddetta.

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

5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.1 PREMESSA

In questo capitolo vengono descritte le modalità di esecuzione della fornitura, indicando, quando necessario, modalità specifiche da adottare per lo svolgimento dei servizi professionali o per la fornitura dell'infrastruttura tecnologica.

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

Consip si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da Consip stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.). Consip si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di Consip nello svolgimento di tali attività.

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

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

5.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ

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

| Servizio | Variazione baseline | Metrica | Modalità | Ciclo di sviluppo | Sede |
|----------|---------------------|-----------------|---------------------|--------------------|------------------------|
| Sviluppo | Si | PF ¹ | Progettuale a corpo | Completo o ridotto | Fornitore ² |

¹ Eccezionalmente GP ($\leq 10\%$ del relativo massimale)

² Eventualmente, presso sedi di Consip o dell'Amministrazione, su specifica richiesta Consip

| | | | | | |
|---|-----------------|-----------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Manutenzione evolutiva | Si | PF ¹ | Progettuale a corpo | Completo o ridotto o fase unica | Fornitore ² |
| Supporto informatico | No | GP | Progettuale a corpo | Fase unica o altri tipi di ciclo | Consip/ Amministrazione |
| Caricamento dati base informativa | No | GP | Progettuale a corpo | Fase unica o altri tipi di ciclo | Fornitore ² |
| Manutenzione correttiva | No | PF | Continuativa a canone | - | Fornitore ² |
| Manutenzione adeguativa | No ³ | GP | Progettuale a corpo | Completo o ridotto o fase unica | Fornitore ² |
| Gestione Applicativi e Basi Dati. | No | GP | Continuativa a consumo | - | Consip/ Amministrazione |
| | | | Progettuale a corpo ⁴ | Fase unica | Fornitore ² |
| Supporto sistemistico | No | GP | Continuativa a consumo | - | Consip/ Amministrazione |
| Analisi dei processi e re-ingegnerizzazione | No | GP | Progettuale a consumo | - | Consip/ Amministrazione |
| Change management | No | GP | Progettuale a consumo | - | Consip/ Amministrazione |
| Addestramento utenti | No | GP | Progettuale a consumo | - | Fornitore/Consip/ Amministrazione |

Segue una descrizione più dettagliata delle modalità e degli istituti previsti per l'esecuzione dei servizi. Si rimanda all'Appendice 4 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di sviluppo, alle fasi progettuali e ai contenuti informativi dei documenti di progetto da consegnare.

5.2.1 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:

³ Eccezionalmente si potrebbero avere variazioni di entità limitata

⁴ Per tutte le attività pianificabili quali ad esempio Piccoli Interventi e Prodotti/Servizio.

| Milestone | Attore | Descrizione | |
|------------------------|--------------------------|--|---|
| <i>Richiesta stima</i> | Consip / Amministrazione | Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi di un Obiettivo relativo a: Servizi Realizzativi, Servizi di consulenza, Servizi di Addestramento, Servizi di Gestione ⁵ | |
| <i>Stima</i> | Fornitore | Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'Obiettivo | |
| <i>Autorizzazione</i> | Amministrazione | Autorizzazione a Consip per l'attivazione dell'Obiettivo, dimensionato in costi e tempi | |
| <i>Durata</i> | <i>Attivazione</i> | Consip | Attribuzione della classe di rischio dell'Obiettivo, approvazione dei prodotti di fase e avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo |
| | <i>Consegna</i> | Fornitore | Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali |
| | | Consip | Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto |
| | <i>Approvazione</i> | Consip / Amministrazione | Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito |
| | <i>Accettazione</i> | Consip / Amministrazione | Validazione dei prodotti finali di fornitura, previo collaudo (l'accettazione è l'ultima approvazione del ciclo) |

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

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

⁵ Su richiesta di Consip, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche anche all'interno del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati

| Attore | Milestone | Fasi | Ciclo applicazioni gestionali | | 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 |
| Fornitore | Approvazione | | Si | No | No | Da definire |
| Fornitore | | Realizzazione | Si | Si | No | Da definire |
| Fornitore | Consegna | | Si | Si | Si | Si |
| Consip | | Collaudo | Si | Si | Da definire | Da definire |
| Consip | Accettazione | | Si | Si | Si | Si |

Sviluppo e manutenzione evolutiva o adeguativa

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

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

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

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

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.

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

In particolare, essendo attività che modificano il codice applicativo, il ciclo da adottare è assimilabile al normale ciclo di sviluppo del software (ciclo standard o ridotto, eccezionalmente di tipo da definire).

Le differenze più evidenti riguarderanno i prodotti da realizzare che, in funzione delle specifiche caratteristiche, potranno essere, ad esempio:

- analisi di impatto
- analisi di performance
- studi comparativi

e che saranno in sostituzione o aggiuntivi rispetto ad alcuni dei documenti previsti nel ciclo di sviluppo del software.

Durante tutto il ciclo di sviluppo deve essere garantito dal Fornitore, senza ulteriori oneri aggiuntivi, il supporto sistemistico ai propri sviluppatori, al fine di assicurare, in particolare:

- l'assistenza ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la determinazione del capacity planning;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.
- la gestione della configurazione delle infrastrutture predisposte.

Inoltre il supporto sistemistico deve comprendere:

- l'acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate per gli Obiettivi realizzativi e/o 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.

Devono essere garantite inoltre dal Fornitore, senza ulteriori oneri aggiuntivi, le attività relative alla configurazione della Base Dati ed al suo iniziale caricamento.

Servizi di supporto informatico, di consulenza e per l'addestramento

Anche i servizi di supporto informatico, di consulenza e per l'addestramento 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.

5.2.2 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.

Gestione applicativi e basi dati

L'attivazione è prevista a partire dalla data di inizio attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine attività.

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

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

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

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

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

La modalità progettuale dovrà essere adottata per le seguenti attività specifiche all'interno del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati: Piccoli Interventi e Prodotti/Servizio.

Il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati comprende sia la presa in carico e risoluzione delle richieste utente sia attività che sono pianificabili già ad inizio fornitura e da altre che, in funzione delle esigenze che si verranno a definire nel periodo di durata della fornitura stessa, potranno aggiungersi man mano (come ad esempio l'avviamento in esercizio di una nuova applicazione).

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

Le attività estemporanee, che posseggono carattere di urgenza (esempio Prodotti Servizio e Piccoli Interventi), verranno attivate da Consip secondo la modalità più idonea (fax, e-mail, telefono) e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile. Le situazioni di criticità e urgenza in cui è possibile che debbano essere svolte le attività, richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza.

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

Si precisa che Consip registrerà sullo strumento applicativo B.I.G gli estremi di ogni attività di Gestione Applicativi e Basi Dati.

Il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati sarà coordinato da Consip.

Supporto sistemistico specialistico (gestione)

Il servizio si connota come attività estemporanea, normalmente caratterizzato da carattere di urgenza. Le situazioni di criticità e urgenza in cui è possibile che debba essere svolto il servizio, richiede elevata capacità tecnica e professionale: prontezza, precisione, affidabilità e competenza.

E' essenziale perciò da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

Il Fornitore dovrà erogare il servizio di supporto sistemistico specialistico, da distribuire nell'arco della durata contrattuale a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura", su richiesta di Consip. Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante apposita "Nota di intervento" redatta a cura del Fornitore e conterrà il tipo e la durata dell'intervento stesso.

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.

La regolamentazione contrattuale del servizio è a canone.

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

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

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Piano della Qualità generale. Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza su B.I.G., secondo le modalità indicate nell'Appendice 7, fino alla risoluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

La Manutenzione Correttiva consiste nella correzione del software, nella produzione di programmi, utilità, routine, ecc. per il ripristino della base dati, eventuale software per il testing proceduralizzato, l'aggiornamento della relativa documentazione.

Il Fornitore ha l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software che potrà essere consegnato a Consip solo dopo l'esito positivo di tutti i test progettati

unitamente agli script automatici e/o alla documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test stessi.

La fine attività verrà comunicata a Consip, che si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, documentazione e base dati. Diverse modalità di accettazione del servizio verranno congiuntamente concordate. Qualora l'intervento di correzione effettuato dal Fornitore risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento del software dal punto di vista utente, Consip genererà un "Riciclo correttivo" ed i tempi di ripristino calcolati ai fini della rilevazione dei livelli di servizio del malfunzionamento, saranno calcolati sommando i tempi di ripristino di entrambi gli interventi.

In particolare, la risoluzione del malfunzionamento non deve causare regressione su altre funzionalità del parco applicativo interessato.

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

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

Si specifica che il servizio è fornito comunque a titolo gratuito per gli interventi compresi nella garanzia dei prodotti rilasciati nel periodo contrattuale.

5.2.2.1 Orario del servizio

5.2.2.1.1 Gestione applicativi e basi dati

- **Orario di lavoro**

La copertura dei servizi di gestione, con particolare riferimento all'assistenza agli utenti, deve essere garantita per otto ore lavorative tra le ore 08:00 e le ore 20:00 nei giorni dal lunedì al venerdì (orario di lavoro) escluso il sabato ed i festivi, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Consip, fatta salva la previsione di una copertura nei periodi di picco dell'attività dell'Amministrazione, che può implicare un impegno di risorse anche nei giorni festivi e prefestivi.

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 20:00, a cui può corrispondere eventualmente una riduzione d'orario compensativa nei giorni seguenti, da concordare con Consip,

▪ Reperibilità extra orario di lavoro

La reperibilità extra orario, da attivarsi attraverso contatto telefonico con cellulare appositamente assegnato alla persona e tenuto acceso, deve essere garantita, per un numero di 2 persone di norma impiegate nei servizi di gestione e designate di concerto con Consip in relazione alle criticità ed ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi in esercizio, per un arco orario esteso alle ore 24:00 nei giorni dal lunedì al venerdì e sabato dalle ore 8:00 alle 18:00.

▪ Interventi extra orario di lavoro

La disponibilità ad intervenire extra orario, deve essere garantita, per un numero di 2 persone designate di concerto con Consip in relazione alle criticità ed ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi in esercizio, per un arco orario esteso alle 24:00 nei giorni dal lunedì al venerdì e sabato e domenica dalle ore 8:00 alle 18:00.

I livelli base di reperibilità e disponibilità suddetti 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. Il Fornitore produrrà un rendiconto mensile del servizio prestato, che dovrà essere approvato da Consip.

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

5.2.3 Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro

I servizi oggetto della fornitura saranno svolti presso le sedi del Fornitore, su posti di lavoro attrezzati di stazioni di lavoro a carico del Fornitore, oppure, in determinati casi, presso le sedi di Consip o dell'Amministrazione; nel caso, valgono le condizioni riportate nella seguente tabella:

| SERVIZIO | Quando presso Consip | Chi fornisce le stazioni di lavoro | Qual è la disponibilità di posti di lavoro |
|-----------------------------|----------------------|------------------------------------|--|
| <i>Servizi realizzativi</i> | A discrezione Consip | Fornitore | Numero sufficiente di posti di lavoro |
| Sviluppo | | | |
| Manutenzione evolutiva | | | |
| Supporto informatico | Sempre | Fornitore | Numero sufficiente di posti di lavoro |

| | | | |
|---|----------------------|----------------------|---------------------------------------|
| Manutenzione correttiva | A discrezione Consip | Fornitore | Numero sufficiente di posti di lavoro |
| Manutenzione adeguativa | A discrezione Consip | Fornitore | Numero sufficiente di posti di lavoro |
| Gestione Applicativi e Basi Dati | Sempre | Fornitore | Numero sufficiente di posti di lavoro |
| Prodotti/servizio | A discrezione Consip | Fornitore | Numero sufficiente di posti di lavoro |
| Supporto sistemistico | Sempre | Consip | Numero sufficiente di posti di lavoro |
| Consulenza Organizzativa | A discrezione Consip | Fornitore | Numero sufficiente di posti di lavoro |
| Addestramento | A discrezione Consip | A discrezione Consip | Numero sufficiente di posti di lavoro |

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

- gestione Applicativi e Basi Dati (a discrezione Consip, prodotti /servizio);
- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici Consip;
- incontri con Capi Progetto Consip;
- consegna prodotti;
- collaudo obiettivi e test di certificazione ;
- assistenza all'avvio in esercizio;
- addestramento utenti, ove non diversamente previsto;
- periodo di affiancamento al nuovo Fornitore;
- trasferimento di know-how durante la fornitura.

Ogni variazione del numero di posti di lavoro disponibili presso le sedi di Consip e/o dell'Amministrazione sarà concordata tra le parti.

I posti di lavoro non attrezzati, messi a disposizione da 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 (possibilmente PC non portatili, senza modem) 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.

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

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

Consip si riserva di ridurre in corso d'opera la disponibilità dei posti di lavoro non attrezzati presso le sedi dell'Amministrazione, dandone comunicazione al Fornitore con almeno 15 giorni solari di anticipo.

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

Sul sito www.consip.it è descritta la struttura e l'organigramma Consip e sono indicate le relative sedi di lavoro.

5.3 GESTIONE DELLA FORNITURA

5.3.1 Gestione degli obiettivi

5.3.1.1 Stima e attivazione Obiettivi

Quando Consip richiede la stima di un Obiettivo, comunicherà al fornitore l'impegno massimo da impiegare per effettuare la fase di definizione (giorni persona di servizio di supporto informatico, specialista di tematica). Nel caso in cui l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà poi riassorbito nei costi dell'Obiettivo.

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

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- classe di rischio dell'Obiettivo;
- 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).

La fase di Definizione viene approvata da Consip, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione alla prosecuzione dell'Obiettivo, anche in considerazione del Piano di Lavoro e della stima di costo proposti dal fornitore ed avallati da Consip.

5.3.1.2 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi (sviluppo, manutenzione evolutiva) in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato ove possibile utilizzando la metrica dei Punti Funzione e ricavando l'impegno in Giorni Persona (da utilizzare per la pianificazione) in base alla produttività stabilita. Laddove la metrica dei Punti Funzione non risulti applicabile, il dimensionamento degli Obiettivi sarà effettuato direttamente in Giorni Persona.

Gli Obiettivi relativi a prodotti software di mercato, da integrare nel sistema WFP ed eventualmente personalizzare e/o adattare in termini di funzionalità, specialmente qualora assumano carattere rilevante e prevalente attività di riconfigurazione di parametri, variazioni e/o popolamento di template, variazioni di file di stile, variazioni di font, variazioni indotte da evoluzioni tecnologiche della piattaforma, ecc., generalmente non si prestano ad essere quantificati e conteggiati in Punti Funzione, in quanto non introducono funzionalità aggiuntive percepibili dall'utente. Essi saranno dimensionati direttamente in Giorni Persona.

Obiettivi misurati in Punti Funzione

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

- Stima iniziale - in fase di Definizione;
- Stima di revisione - al termine della fase di Analisi (ciclo completo) o Analisi e Disegno (ciclo ridotto) o 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 come stima di revisione in luogo della precedente.

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.

Modalità di conteggio in Punti Funzione

Il dimensionamento in Punti Funzione degli Obiettivi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio descritte nei documenti Consip "Standard conteggio PF – Indicazioni generali", "Standard conteggio PF – Applicazioni data warehouse", "Standard conteggio PF – Applicazioni siti WEB"; "Standard conteggio PF – Regole per il Calcolo dell'Effort Progettuale".

Le informazioni da riportare per il conteggio dei Punti Funzione sono dettagliate nell'Appendice n. 3.

5.3.1.3 Cancellazione obiettivi

Nel caso di non approvazione della fase di Definizione, e di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno massimo specificato da Consip nella richiesta di stima.

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.

PF riconosciuti = PF dell'obiettivo cancellato x % avanzamento cumulativo

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

| Fase | Impegno ⁶ | Avanzamento cumulativo |
|---------------|----------------------|------------------------|
| Definizione | 10% | 10% |
| Analisi | 30% | 40% |
| Disegno | - | 40% |
| Realizzazione | 20% | 60% |
| Collaudo | 40% | 100% |

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

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

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

Si possono distinguere tre casi:

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

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

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

⁶ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di sviluppo a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di sviluppo.

| Fase | Impegno ⁷ | Avanzamento cumulativo |
|---------------|----------------------|------------------------|
| Definizione | 10% | 10% |
| Analisi | 30% | 40% |
| Disegno | - | 40% |
| Realizzazione | 20% | 60% |
| Collaudo | 40% | 100% |

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

5.3.2 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 6 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 nota di rilievo che sarà anche pubblicata sul Portale DePF Consip.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre a Consip un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro **3 giorni lavorativi** dall'emissione della nota di rilievo.

5.3.3 Pianificazione e Consuntivazione

5.3.3.1 Pianificazione

Piano di lavoro

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

- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni Servizio,

⁷ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di sviluppo a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di sviluppo.

-
- per i servizi a carattere progettuale, un piano per ogni Obiettivo.

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

La versione iniziale 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 *riplanificazione* delle attività, aggiornando e riconsegnando a Consip il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

Le modifiche 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 4.

5.3.3.2 Osservabilità

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

5.3.3.3 Stato avanzamento lavori e rendiconto del servizio

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

Devono essere fornite tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

La consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo dovrà essere predisposta mensilmente attraverso il paragrafo "Effort Progettuale" del Piano del Lavoro, relativamente a ciascun servizio.

5.3.4 Gestione dell'avvicendamento contrattuale

5.3.4.1 Addestramento ad inizio attività

Dalla data di inizio fornitura o, anche dalla data di stipula del contratto e per un tempo massimo di due mesi, è data la possibilità al Fornitore di richiedere a Consip di usufruire di addestramento, al fine di permettere al proprio personale di prendere in carico al meglio i servizi di manutenzione adeguativa, correttiva e di gestione. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione condotta dal fornitore uscente, senza peraltro la possibilità di eseguire direttamente le attività (training on the job).

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

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

5.3.4.2 Trasferimento di know-how

Nel corso dell'esecuzione del contratto, in maggior misura negli ultimi 3 mesi di validità del contratto stesso, il Fornitore dovrà, su richiesta Consip, trasferire a personale Consip, o a terzi da essa designati il know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile, secondo un programma formativo che preveda ad esempio docenze, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc. su funzioni, disegno, codice e documentazione del sistema.

L'attività di trasferimento know-how rientra nel servizio di supporto informatico.

Il Fornitore proporrà la miglior soluzione per garantire il completo passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, funzionali e tecniche) a Consip od a terzi da essa designati nei tempi fissati da Consip e nominerà un program manager responsabile della predisposizione di un Piano di Lavoro unitario del trasferimento globale del know-how, garante del coordinamento tra i vari obiettivi, dell'efficacia ed efficienza della soluzione proposta.

Tale piano dovrà contenere obbligatoriamente le seguenti fasi/ documenti:

-
- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura; dei processi di riferimento, dell'architettura generale del sistema nonché delle architetture di ogni singola applicazione;
 - estrazione, verifica e consegna di tutti gli oggetti software al fine di permettere la predisposizione di un ambiente operativo parallelo;
 - estrazione, verifica e consegna di tutti i documenti previsti dal presente contratto;
 - predisposizione di quadri di sintesi architetture e funzionali di livello superiore al documento di sintesi;
 - predisposizione di questionari e sessioni di domande/risposte per verificare il grado di apprendimento sia sugli ambienti tecnologici, sia funzionali e tecnici;
 - presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio/area applicativa con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;
 - presentazione e messa a disposizione del Knowledge Base Management System in uso dai team che compongono il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati;
 - presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse richieste per la predisposizione della test factory.

Nell'ambito di tale programma, il Fornitore dovrà affiancare il personale indicato da Consip nell'operatività quotidiana relativa ai servizi di Manutenzione Correttiva e Gestione Applicativi e Basi Dati; la responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore.

Le modalità di erogazione e la relativa pianificazione del trasferimento di know-how dovranno essere concordate con Consip, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. In particolare, il piano di lavoro suindicato andrà approvato in fase di presentazione e verificato in corso d'opera per valutare l'efficacia del trasferimento di know-how effettuato comprovato attraverso un verbale congiunto redatto a fine attività.

5.3.5 Comunicazione formale

Per quanto riguarda le milestone di progetto, la modalità usuale di comunicazione formale prevede l'utilizzo di supporti elettronici (verbale, lettera, nota, ecc.) firmati digitalmente ed inviati via e-mail (la data di invio della e-mail fa fede quale data di consegna) al referente Consip destinatario della comunicazione (responsabile di contratto, responsabile di progetto e/o servizio, monitore), e pubblicata sul Portale DePF Consip nella sezione corrispondente. Anche la consegna degli oggetti magnetici di fornitura va effettuata accompagnandola da una comunicazione formale al responsabile di progetto Consip, inviata secondo le modalità sopra descritte (lettera di consegna, di cui il supporto magnetico contenente il materiale di consegna è l'allegato).

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

5.3.6 Incontri periodici

Nel corso delle attività progettuali sono previsti incontri, di norma mensili, con Consip per la verifica dello stato di avanzamento ed eventuali criticità descritte nel Piano di Progetto.

Per i servizi di help desk ed assistenza agli utenti sono previsti incontri mensili con Consip per verificare l'andamento delle attività ordinarie e per pianificare, per quanto possibile, le attività straordinarie e/o estemporanee.

A tali incontri potrebbe partecipare anche l'Amministrazione.

5.3.7 Test automatici e certificazione delle performance

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

Per ogni Obiettivo di sviluppo la predisposizione e l'esecuzione di test funzionali è richiesta come obbligo contrattuale.

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 e almeno 0,5 casi di test per Punto Funzione;
- almeno 1 caso di test per ogni segnalazione intrafunzionale (di ok, di warning o di errore).

I casi di test sono di natura informatica e/o applicativa.

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

- almeno 1 test per ogni applicazione e 0,2 casi di test per Punto Funzione;
- almeno 1 caso di test per ogni segnalazione interfunkionale (di ok, di warning o di errore);

I casi di test devono essere tipicamente di natura applicativa.

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

Test di sicurezza

Con riferimento ai test di sicurezza, vanno effettuati:

- sia test funzionali, volti alla verifica del corretto funzionamento dei dispositivi di sicurezza adottati nell'ambito del sistema WFP e delle singole applicazioni realizzate (es. Single Sign On, accesso da remoto tramite VPN ecc.);
- sia test non funzionali volti alla verifica di possibili vulnerabilità su applicazioni web-based (ad esempio elenco OWASP Top 10 versione 2007).

Codice di test e collaudo

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

A richiesta Consip, il codice di test (casi di test, script, set up dati di prova ecc.) 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 autoconsistente. Il test perciò sarà composto di una prima parte di cleaning o set up della porzione di base dati che sarà utilizzata e di una seconda parte composta dall'insieme dei casi di test di cui il test si compone. La parte set up potrà essere realizzata in forma autonoma e comune per essere usata da più di un test.

5.4 CONFIGURATION MANAGEMENT

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

- C.M.A. e CCC/LCM

Al Fornitore è richiesta la conoscenza di tutti i prodotti citati (C.M.A. e CCC/LCM) in quanto saranno utilizzati dal Fornitore stesso per le attività di propria competenza, non escludendo l'utilizzo di ulteriori prodotti nel corso della durata contrattuale.

Il Fornitore, nelle aree applicative nelle quali il prodotto C.M.A. non sia stato ancora adottato, dovrà garantire la prima alimentazione del repository per tutte le componenti software costituenti il sistema, senza alcun onere aggiuntivo per Consip. Tale attività dovrà essere esplicitata nel piano di subentro.

Nel caso di applicazioni che richiedano procedure di compilazione e/o deploy su ambienti esecutivi a titolo esemplificativo e non esaustivo: sistemi su piattaforma J2EE , sistemi con componenti Java, ecc.) il Fornitore ad inizio fornitura dovrà produrre le procedure di compilazione e distribuzione in accordo con i prodotti ed i compilatori presenti sul sistema CMA.

Il dettaglio degli ambienti e le modalità di utilizzo del prodotto C.M.A. sono descritte nell'Appendice 7.

5.5 PRODOTTI DELLA FORNITURA (SERVIZI)

5.5.1 Elenco dei prodotti

I principali prodotti di fornitura sono contenuti nell'Appendice 4, nella quale, per ciascuno di essi, è definito lo standard di formato e di contenuto, inoltre è definita la fase in cui è prevista la loro consegna.

In assenza di standard Consip il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della Qualità generale un proprio modello sottoposto ad approvazione Consip.

Per le attività svolte in modalità progettuale tali prodotti, più eventuali altri non riportati in allegato, 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:

| | Gestionale completo | Gestionale ridotto | Object Oriented | Conoscitivo |
|--|---------------------|--------------------|-----------------|-------------|
| Documentazione di progetto | | | | |
| Piano di Lavoro dell'obiettivo | Si | Si | Si | Si |
| Piano della Qualità dell'Obiettivo | Eventuale | Eventuale | Eventuale | Eventuale |
| Specifiche Requisiti | Si | Si | Si | Eventuale |
| Specifiche dell'intervento | | Si | | |
| Specifiche funzionali | Si | | Si | |
| Prototipo | Si | Eventuale | Si | Si |
| Piano di test | Si | Si | Si | Si |
| Campione tecnico | Si | | Si | Eventuale |
| Convalida sulla tecnologia | Eventuale | Eventuale | Eventuale | Eventuale |
| Oggetti software | | | | |
| Codice del sistema applicativo | Si | Si | Si | Si |
| Software di corredo al sistema applicativo | Si | Si | Si | Si |
| Codice di test e collaudo | Si | Si | Si | Si |
| Altra documentazione di progetto | | | | |
| Documentazione utente | Si | Si | Si | Si |
| Manuale di gestione applicazione | Si | Si | Si | Si |
| Manuale di gestione server | Eventuale | Eventuale | Eventuale | Eventuale |
| Manuale operativo batch | Eventuale | Eventuale | Si | Si |
| Modello concettuale dei dati | Eventuale | Eventuale | Si | Si |
| Disegno funzioni e dati | Si | Eventuale | Si | Si |
| Lista oggetti software | Si | Si | | Si |
| Conteggio FP | Si | Si | Si | Si |

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

Il prodotto "Convalida della tecnologia" sarà previsto su richiesta di Consip e comunque per obiettivi superiori a 200FP.

Eventuali altri prodotti potranno essere previsti e concordati di volta in volta, a seconda delle specifiche esigenze dell'Obiettivo; ad esempio, in caso di manutenzione adeguativa, in aggiunta o sostituzione dei documenti previsti in tabella, potranno servire:

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

Consip si riserva di aggiornare il formalismo attuale e il contenuto dei prodotti descritti nell'Appendice 4, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Verranno concordate di volta in volta le modalità di adozione dei nuovi standard, per gli Obiettivi in corso e per quelli a venire, nei casi in cui l'aggiornamento comporti un particolare onere per il Fornitore.

Prodotti relativi alla realizzazione della componente WBT

La realizzazione della eventuale componente WBT deve contenere una proposta specifica relativa ai prodotti che accompagneranno la sua realizzazione. Tali prodotti devono permettere a Consip la verifica dello sviluppo della WBT e la conseguente approvazione.

A titolo esemplificativo tali prodotti dovranno almeno descrivere i fabbisogni formativi individuati e l'analisi del target e delle competenze da raggiungere a valle della fruizione del corso. Dovranno consentire la verifica rispetto alle funzionalità inserite nel sistema WFP. Dovranno prevedere la redazione degli storyboard con glossari, testi di approfondimento etc. Dovranno rappresentare una strutturazione in mappa logica dei contenuti e individuare le connessioni e propedeuticità fra le singole parti. Dovranno consentire la condivisione formale della definizione di dettaglio dei pulsanti, la posizione degli elementi della pagina, i titoli etc.

A tale scopo sarà possibile la richiesta di un prototipo.

5.5.2 Modalità di consegna dei prodotti

5.5.2.1 Consegna dei prodotti software

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

Il software relativo ad architetture in ambiente centralizzato deve essere consegnato tramite l'utilizzo del Configuration Management CCC/LCM.

Consip si riserva di chiedere, in entrambi i casi, la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/ottico.

In caso di indisponibilità delle applicazioni di Configuration Management (es. il servizio di Manutenzione Correttiva del fornitore non risiede presso la sede Consip/Amministrazione) verranno concordate con Consip le modalità di consegna ed in questo caso, specificatamente per gli interventi di manutenzione correttiva, la data di consegna sarà la data di chiusura dell'intervento da parte del fornitore sullo strumento B.I.G.

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

Per quanto concerne il software di test ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc.) il Fornitore è tenuto alla loro consegna secondo quanto previsto in Appendice 7 ed a rilasciare gli oggetti negli ambienti per il collaudo e la certificazione messi a disposizione da Consip secondo le modalità da definire con il capo progetto Consip e con il Laboratorio di certificazione RGS che verranno descritte nel documento "piano di test".

Per le modalità di utilizzo degli strumenti aziendali Consip si rimanda all'Appendice 7.

5.5.2.2 Consegna di documentazione

Il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale DePF Consip accessibile presso la segreteria tramite la intranet Consip.

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

Il processo di consegna previsto è descritto in Appendice 7.

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

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti (vedi ad es. documento piano di test).

5.5.2.3 Assenza di Virus

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

5.5.3 Vincoli temporali sulle consegne

5.5.3.1 Piani della Qualità

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere consegnato entro 20 giorni lavorativi dalla data di stipula. Gli eventuali Piani della Qualità specifici per singolo Obiettivo dovranno essere consegnati in fase di Definizione.

Nel caso in cui Consip formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani della Qualità sia Generale che di Obiettivo; i documenti aggiornati dovranno essere consegnati entro 10 giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi.

5.5.3.2 Piani di Lavoro

Il Piano di Lavoro generale comprensivo del piano di subentro dovrà essere consegnato entro 7 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.

Tale piano dovrà includere, relativamente ai servizi continuativi, le modalità e la tempistica di installazione delle postazioni a carico del Fornitore, disponibilità strumenti del personale in reperibilità, organizzazione, formalizzazione procedure e staffatura dei servizi stessi in termini di profili professionali, certificazioni e percentuali di impiego.

Per le attività svolte in modalità progettuale il Piano di Lavoro dovrà essere consegnato entro la fase di Definizione o secondo quanto previsto dal ciclo di vita adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Dovrà contenere, in fase di Definizione, l'indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare sull'Obiettivo con riferimento ai curriculum vitae (CV) consegnati, alla figura professionale, alla % stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro che dovrà essere approvato da Consip.

Mensilmente entro 5 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro generale, con particolare cura alla pianificazione delle attività relative ai servizi di gestione del mese di riferimento, predisporre la sezione Consuntivo Attività del mese in chiusura (per singola attività), aggiornare la sezione delle certificazioni richieste in sede di partecipazione alla gara. Il piano così aggiornato è soggetto all'approvazione da parte di Consip, unitamente al Rendiconto Risorse.

Qualora richiesto da Consip, il Fornitore dovrà consegnare il Piano di Lavoro relativo al trasferimento di know-how entro 5 giorni lavorativi.

Ogni scostamento rispetto al piano deve essere comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore. Il relativo Piano di Lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con Consip, dovrà essere riconsegnato entro 5 giorni lavorativi dal relativo verbale.

5.5.3.3 Prodotti di Fase

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

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

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

5.5.3.4 Customer Satisfaction

Consip si riserva di effettuare semestralmente una rilevazione di Customer Satisfaction per i servizi di Gestione Applicativi e Basi Dati e di Supporto Informatico.

5.5.3.5 Rapporto indicatori di qualità di fornitura

Trimestralmente, entro 10 giorni lavorativi dalla fine del trimestre di riferimento, in ottemperanza di quanto previsto nel piano di qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di qualità della fornitura, con particolare riferimento a ciascun obiettivo e per ciascuna fase.

5.5.3.6 Utilizzo Portale DePF Consip (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase)

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

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

Le modalità di utilizzo del Portale DePF Consip sono descritte in Appendice 7.

5.5.4 Inventario applicativo in Punti Funzione

Ogni intervento sul parco applicativo, qualora generi una modifica alla dimensione in PF della baseline presente nell'Inventario Applicativo, deve prevedere al suo termine l'aggiornamento della baseline stessa (vedi Appendice 3) secondo le modalità di conteggio descritte nei documenti Consip "Standard conteggio PF – Indicazioni generali ", "Standard conteggio PF – Applicazioni data warehouse" , "Standard conteggio PF – siti WEB"; "Standard conteggio PF – Regole per il Calcolo dell'Effort Progettuale".

Il Fornitore è tenuto a consegnare la baseline aggiornata al termine della fase di collaudo e comunque a conclusione dell'intervento; le informazioni da predisporre sono riportate nell'Appendice 7.

5.5.5 Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo

Gli obiettivi di manutenzione evolutiva e/o adeguativa, a prescindere dalla tipologia di intervento e dal ciclo di sviluppo adottato, comportano l'aggiornamento di tutta la documentazione a corredo preesistente, per quanto riguarda come minimo i seguenti documenti:

- Documentazione utente
- Manuali di Gestione
- Manuale operativo del batch
- Documentazione dati dell'area applicativa, compresi i WBT
- Specifiche funzionali inerenti la porzione di software su cui si interviene.

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.

5.6 QUALITÀ

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore, rispettando i criteri di qualità del proprio processo, e con l'applicazione del Piano della Qualità Generale e del Piano della Qualità Obiettivo, descritti all'Appendice 5.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, mentre il Piano della Qualità Obiettivo definisce le caratteristiche specifiche relative al singolo Obiettivo o le eventuali deroghe dal Piano della Qualità Generale. Se non esistono ragioni di specificità o deroghe a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale il Piano della Qualità Obiettivo non è richiesto.

Le attività continuative fanno riferimento al Piano della Qualità Generale.

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

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base del proprio manuale di qualità e dello schema esposto all'Appendice 5, e costituiranno il riferimento anche 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 di qualità specifici per la fornitura dettagliati all'Appendice 6, a meno di eventuali proposte migliorative offerte dal Fornitore.

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

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

5.6.1 Rapporto Indicatori di Qualità

Il Rapporto Indicatori di Qualità della Fornitura deve contenere la rendicontazione delle misurazioni effettuate sugli indicatori definiti per la fornitura.

Il Rapporto Indicatori di Qualità della Fornitura dovrà essere redatto dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nel Piano della Qualità Generale e nei Piani della Qualità Obiettivo secondo lo schema esposto nell'Appendice 5.

Il Rapporto Livelli di Servizio costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali e della possibilità, da parte di Consip, di riconoscere gli obiettivi di prestazione (cfr. Appendice 6).

5.6.2 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 sarà comunicata da Consip allo start-up dell'Obiettivo. Alla data si prevede di realizzare obiettivi in classe A e B.

5.7 GARANZIA

Deve essere garantita, come parte integrante della fornitura, per l'intera durata contrattuale e per 12 mesi successivi con riferimento a quanto realizzato nell'ultimo anno di validità del contratto, la correzione gratuita dei difetti:

- degli oggetti software nuovi e/o modificati;
- delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- della documentazione prodotta;
- dei WBT realizzati;
- dei software di base e di prodotto forniti.

6 DIREZIONE LAVORI

6.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI

Piani della Qualità

Consip si riserva 20 giorni lavorativi 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.

Esso dovrà essere concordato con i responsabili Consip, recependo le eventuali osservazioni che saranno comunicate formalmente. 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.

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 Lavoro

Per le attività svolte in modalità progettuale il Piano di Lavoro è considerato un prodotto di fase ed è quindi soggetto alle stesse regole.

Per i servizi in modalità continuativa, qualora l'aggiornamento mensile del Piano di Lavoro sia variato rispetto al precedente solo incrementalmente, per il paragrafo relativo alla consuntivazione delle attività del mese, vige il silenzio assenso. Trascorsi 10 giorni lavorativi dall'inoltro del Piano senza comunicazione formale di osservazioni da parte di Consip, esso si intende tacitamente approvato ed il Fornitore può procedere alla fatturazione dei consumi mensili.

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.

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

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 VALUTAZIONE RISORSE

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato.

A tal fine, il Fornitore, con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone a Consip per la valutazione i Curricula Vitae del personale da impiegare nelle suddette attività, secondo lo standard di Curriculum previsto.

Devono essere presentati almeno due CV per ogni figura professionale richiesta per il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati e di Supporto Specialistico.

In ogni caso, per l'accettazione del personale proposto, Consip si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

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

6.3 INDICI DI PRESTAZIONE

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

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

Nell'Appendice 6 sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indicatori di qualità cui è legato l'indice di prestazione e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al raggiungimento dell'indice stesso.

Per alcuni indici di prestazione, la "% Quota" si intende maturata con il contemporaneo raggiungimento dei valori di soglia degli indicatori di qualità ai quali sono correlati.

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

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

6.4 MONITORAGGIO

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

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

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

Come specificato nella tabella che collega fasi, attori e cicli di vita al par 5.1, per la fase progettuale di Collaudo l'attore responsabile è Consip o terzi da essa delegati.

Il collaudo del software realizzato è di responsabilità dell'utente finale. Consip agirà comunque come unica interfaccia nei confronti del Fornitore.

Il collaudo sarà svolto nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del Fornitore. La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento e sarà, di norma, non inferiore a 15 giorni solari effettivi, cioè escludendo l'eventuale periodo di predisposizione dell'ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.

L'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti (collaudo) Consip e/o dell'Amministrazione, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati da Consip, attuando le modalità del Piano di Collaudo.

Consip predisporrà il Piano di collaudo a partire dal Piano dei test prodotto dal Fornitore.

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

Le attività richieste al Fornitore sono:

- supporto alla predisposizione dell'ambiente di collaudo. L'attività è volta a dare supporto alle strutture di Consip che devono predisporre l'ambiente di collaudo (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.);
- supporto al test dell'ambiente predisposto. L'attività è volta a verificare che l'ambiente in cui si svolgerà il collaudo dell'applicazione sia stato correttamente predisposto, al fine di permettere l'inizio dell'attività di collaudo in condizioni ottimali avvalendosi di strumenti di test management (IBM Rational, HP- Mercury o Compuware) nonché per lo stress test (Consip si riserva di utilizzare uno dei tre prodotti precedentemente citati);
- supporto durante l'esecuzione del collaudo. Tale supporto dovrà prevedere una illustrazione del sistema realizzato, e, per tutta la durata del collaudo:
 - una interfaccia, cui segnalare i problemi
 - supporto remoto all'utilizzo delle funzionalità realizzate
 - presenza on site, su chiamata, entro 1 giorno lavorativo

-
- correzione delle malfunzioni riscontrate, secondo i livelli di tempestività descritti nell'Appendice 6 del presente documento.

Per specifici progetti potrà essere richiesta da Consip una diversa modalità di erogazione del supporto durante l'esecuzione;

- supporto alla consegna in gestione. L'attività è volta a dare supporto alle strutture di Consip che devono gestire l'esercizio applicativo al fine di effettuare un corretto passaggio di consegna. Dovrà essere svolta secondo una pianificazione concordata, in via generale nel periodo finale del collaudo;
- supporto alle attività di passaggio in esercizio. L'attività è volta a dare supporto alle strutture di Consip che devono predisporre l'ambiente di esercizio quali: definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base. Si fa notare che tale attività può essere svolta in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo.

Il supporto richiesto al Fornitore è parte integrante dell'intervento progettuale.

Il collaudo di Consip prevede anche l'esecuzione di test di certificazione effettuati presso un laboratorio appositamente predisposto, per ogni rilascio in esercizio, a garanzia dell'aderenza agli standard e la compatibilità alle piattaforme di riferimento dei sistemi applicativi, la verifica della non regressione sulle altre applicazione che condividono la stessa rete e lo stesso parco client.

All'atto dell'accettazione della fornitura, in caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto e sottoscritto da Consip il verbale di collaudo ed accettazione, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.

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

La presenza di anomalie che non consentano lo svolgimento delle attività di collaudo interromperà il termine per la conclusione del collaudo, che decorrerà ex novo dalla consegna della versione corretta dei prodotti.

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

La rimozione delle eventuali anomalie riscontrate durante la fase di collaudo è assoggettata ai livelli di servizio previsti all' Appendice 6 del presente documento.

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

Nell'Appendice 5 sono descritti i contenuti di tutti i prodotti da utilizzare anche nella fase di collaudo.

8 INDICATORI DI QUALITÀ

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 6.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti e accettati da Consip, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo a discrezione di Consip.

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

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità relativi ai servizi di Gestione dovrà tenere conto dell'orario di servizio, dell'orario esteso e degli interventi effettuati in reperibilità. Il non rispetto delle indicazioni sopra riportate costituirà rilievo della fornitura.

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

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici (trimestrali e al termine dell'obiettivo), da pubblicare sul Portale DePF di Consip. Inoltre per gli obiettivi di sviluppo e Mev il fornitore dovrà consegnare a fine realizzazione e contestualmente al software, opportuni report, prodotti dal Tool Mc Cabe, per rendicontare i risultati della rilevazione degli indicatori di qualità effettuata con il suddetto strumento (vedi Appendice 5 del presente Capitolato).

8.1 REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta della Committente; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

Consip ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

8.2 STRUMENTI PER LA MISURAZIONE E LA DOCUMENTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per Consip e/o per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità alla Consip e/o all'Amministrazione attraverso il portale di supporto al governo della fornitura.

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire la base dati di dettaglio in formato Microsoft Access o Excel, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità secondo le modalità descritte nel Capitolato Tecnico.