

## ALLEGATO 5

**CAPITOLATO TECNICO RELATIVO ALLA PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO, MEDIANTE L'UTILIZZO DELL'ACCORDO QUADRO DI CUI ALL'ART. 59 COMMA 8 DEL D.LGS N. 163/2006, DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE, GESTIONE E SUPPORTO AL RIDISEGNO DEI PROCESSI SUI SISTEMI INFORMATIVI DEL DIPARTIMENTO DEL TESORO DEL MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE - ID 1172**



## INDICE

<b>INDICE</b>	<b>2</b>
<b>1 PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>2 IL CONTESTO</b>	<b>5</b>
2.1 DESCRIZIONE DEI SISTEMI E DELLE AREE APPLICATIVE	5
2.2 COMPATIBILITÀ	5
<b>3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>6</b>
3.1 OGGETTO	6
3.2 DURATA	6
<b>4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>7</b>
4.1 SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE	7
4.1.1 <i>Descrizione e requisiti del servizio di Sviluppo e Manutenzione evolutiva di Software</i>	7
4.1.1.1 <i>Requisiti specifici per siti e applicazioni web</i>	8
4.1.2 <i>Dimensioni del Servizio Sviluppo e MEV di Software</i>	9
4.1.3 <i>Composizione dei Gruppi di Lavoro</i>	10
4.2 GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI	11
4.2.1 <i>Descrizione e Requisiti del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati</i>	11
4.2.2 <i>Dimensione del Servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati</i>	14
4.2.3 <i>Composizione dei Gruppi di Lavoro</i>	15
4.3 MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA (MAC)	16
4.3.1 <i>Descrizione e Requisiti del servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva</i>	16
4.3.2 <i>Dimensioni del Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva</i>	18
4.3.2.1 <i>Manutenzione Adeguativa</i>	18
4.3.2.2 <i>Manutenzione Correttiva</i>	18
4.3.3 <i>Composizione dei Gruppi di Lavoro</i>	19
4.4 SUPPORTO SPECIALISTICO	19
4.4.1 <i>Descrizione e Requisiti del servizio di Supporto Specialistico</i>	19
4.4.2 <i>Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico</i>	21
4.4.3 <i>Composizione dei Gruppi di Lavoro</i>	21
4.5 SUPPORTO AL RIDISEGNO DEI PROCESSI	21
4.5.1 <i>Descrizione e requisiti del servizio di Supporto al ridisegno dei processi</i>	21
4.5.2 <i>Dimensione del servizio di Supporto al ridisegno dei processi</i>	23
4.5.3 <i>Composizione dei Gruppi di Lavoro</i>	23
4.6 PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI	23
4.7 REFERENTI	24
4.8 STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA	25
4.8.1 <i>Requisiti per il Test</i>	25
4.8.2 <i>Modalità di esecuzione dei test</i>	27
4.8.2.1 <i>Automazione Test funzionali</i>	27
4.8.2.2 <i>Codice di test e collaudo</i>	27
4.8.2.3 <i>Test prestazionale</i>	28
4.8.2.4 <i>Test di non regressione</i>	28
4.8.3 <i>Tracciatura del servizio di Gestione Applicativa</i>	28
4.8.4 <i>Reporting sull'andamento degli indicatori della fornitura</i>	29
4.8.5 <i>Gestione del rischio</i>	29
<b>5 MODALITÀ DI ESECUZIONE</b>	<b>30</b>
5.1 PREMESSA	30
5.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ	30



5.2.1	Modalità Progettuale.....	32
5.2.1.1	Sviluppo e MEV di Software.....	32
5.2.1.2	Manutenzione Adeguata.....	33
5.2.1.3	Supporto Specialistico.....	33
5.2.1.4	Supporto al Ridisegno dei Processi.....	33
5.2.2	Modalità Continuativa.....	33
5.2.2.1	Gestione Applicativi e Basi Dati.....	33
5.2.2.2	Supporto specialistico e Supporto al ridisegno dei processi.....	34
5.2.2.3	Manutenzione Correttiva.....	35
5.2.2.4	Orario di Servizio, Estensione, Reperibilità.....	36
5.2.3	Ambienti di Sviluppo e Luogo di Lavoro.....	37
5.3	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	38
5.3.1	Gestione degli Obiettivi.....	38
5.3.1.1	Stima e Attivazione Obiettivi.....	38
5.3.1.2	Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi.....	39
5.3.1.3	Cancellazione Obiettivi.....	40
5.3.1.4	Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera.....	41
5.3.2	Rilievi.....	42
5.3.3	Pianificazione e Consuntivazione.....	42
5.3.3.1	Piani di Lavoro.....	42
5.3.3.2	Stato Avanzamento Lavori.....	43
5.3.3.3	Consuntivazione.....	43
5.3.4	Addestramento a Inizio Fornitura.....	43
5.3.5	Comunicazione Formale.....	44
5.4	GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE.....	44
5.5	PRODOTTI DELLA FORNITURA.....	44
5.5.1	Modalità di Consegna dei Prodotti.....	45
5.5.1.1	Consegna dei prodotti software.....	45
5.5.1.2	Consegna di documentazione.....	45
5.5.1.3	Assenza di Virus.....	45
5.5.2	Vincoli Temporalì sulle Consegne.....	46
5.5.2.1	Piani della Qualità.....	46
5.5.2.2	Piani di Lavoro.....	46
5.5.2.3	Prodotti di Fase.....	46
5.5.2.4	Customer Satisfaction.....	47
5.5.2.5	Rapporto indicatori di qualità di fornitura e di obiettivo.....	47
5.6	ASSICURAZIONE QUALITÀ.....	47
5.6.1	Classe di Rischio.....	48
5.7	TRASFERIMENTO DI KNOW-HOW.....	48
5.8	GARANZIA.....	49
6	DIREZIONE LAVORI.....	50
6.1	COMITATO DI COORDINAMENTO DELL'ACCORDO QUADRO.....	50
6.2	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI.....	50
6.2.1	Piano della Qualità Generale.....	50
6.2.2	Piani di Lavoro.....	50
6.2.3	Prodotti di Fase.....	51
6.3	VALUTAZIONE RISORSE.....	51
6.4	INDICI DI PRESTAZIONE.....	52
6.5	MONITORAGGIO.....	52
7	COLLAUDI.....	54
8	INDICATORI DI QUALITÀ.....	55
8.1	REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ.....	55
8.2	STRUMENTI PER LA MISURAZIONE E LA DOCUMENTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ.....	55



## **1 PREMESSA**

Il presente Capitolato ha lo scopo di descrivere i servizi, oggetto della presente fornitura, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati allo sviluppo, mantenimento e utilizzo del parco applicativo del Sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze-Dipartimento del Tesoro e di definire, altresì, in maniera dettagliata i servizi di supporto al ridisegno dei processi propedeutici all'attività di informatizzazione e reingegnerizzazione informatica.

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

La Consip S.p.A. si riserva di definire le proprie esigenze tramite appositi Appalti Specifici che circoscrivono e contestualizzano l'oggetto della fornitura in un ambito più ristretto e più dettagliato.

La documentazione dell'Accordo Quadro insieme alla documentazione dei successivi Appalti Specifici regolerà in maniera congiunta gli obblighi scaturenti dall'aggiudicazione della presente procedura, nonché l'erogazione dei servizi nell'ambito dei singoli Appalti Specifici.

In caso di difformità tra quanto indicato nella documentazione dell'Accordo Quadro e dell'Appalto Specifico, prevale la disciplina particolare che viene introdotta nella singola Richiesta di Offerta.

Con il termine "Consip" va intesa la CONSIP S.p.A.;

Con il termine "Fornitore" va intesa l'Impresa aggiudicataria dell'Accordo Quadro, nonché, del singolo Appalto Specifico;

Con il termine "Amministrazione" va inteso il Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento del Tesoro (brevemente DT);

Con il termine "AQ" si intende l'Accordo Quadro;

Con il termine "AS" si intende l'Appalto Specifico.

Sono parti integranti del Capitolato le seguenti appendici:

Appendice 1: Descrizione dei sistemi informativi del DT e delle principali evoluzioni ed attività previste;

Appendice 2: Strumenti di supporto alla gestione della fornitura;

Appendice 3: Raccoglitori standard Consip;

Appendice 4: Indicatori di qualità della fornitura;

Appendice 5: Cicli di vita e contenuti dei prodotti;

Appendice 6: Descrizione dei profili professionali e Template del Curriculum vitae.



## **2 IL CONTESTO**

### **2.1 Descrizione dei sistemi e delle aree applicative**

L'indicazione dei sistemi e delle aree applicative, delle caratteristiche tecnologiche, delle evoluzioni ed in genere delle attività previste si trova nell'Appendice 1 che riporta le seguenti informazioni:

- la descrizione generale dei sistemi e delle aree applicative;
- le diverse applicazioni in cui si articola l'area in oggetto con le relative caratteristiche applicative e tecnologiche. Si precisa che il numero degli utenti è da considerarsi orientativo e non è sommabile, in quanto le diverse applicazioni possono avere come utenti sottoinsiemi diversamente composti del totale degli utenti dell'area;
- le piattaforme software utilizzate dall'area e/o dall'applicazione;
- una sintetica descrizione degli ipotetici obiettivi di sviluppo dell'area o delle singole applicazioni che comunque potranno essere variati in corso di esecuzione del contratto a seconda delle esigenze dell'Amministrazione.

I prodotti software potranno subire variazioni di release / livello nel corso della fornitura.

E' obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti dell'Amministrazione/Consip, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti del Fornitore e quelli target Consip.

### **2.2 Compatibilità**

Il software realizzato dovrà essere compatibile con il livello effettivo / release degli ambienti di collaudo / esercizio attivi al momento in cui il software verrà utilizzato.

Ciò comporta la verifica da parte del Fornitore, in particolare nella fase di Definizione dell'Obiettivo, delle effettive release e dell'eventuale piano di evoluzione degli ambienti.

Tutte le applicazioni sviluppate devono essere certificabili presso il Laboratorio di certificazione che Consip metterà a disposizione per la verifica della compatibilità, mentre per i siti web sarà indicato l'ambiente di collaudo presso l'Amministrazione. Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di Lavoro dell'obiettivo.



### **3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

#### **3.1 Oggetto**

Sono oggetto della fornitura i seguenti servizi su aree applicative dei sistemi informativi del DT:

- A) Sviluppo e manutenzione evolutiva (MEV) di software relativi a:
  - a1. software ad hoc;
  - a2. parametrizzazioni e personalizzazioni di software commerciale e/o riuso di software esistente;
- B) Gestione applicativi e basi dati;
- C) Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC);
- D) Supporto Specialistico;
- E) Supporto al ridisegno dei processi.

#### **3.2 Durata**

Il presente Accordo Quadro ha una durata di 4 (quattro) anni decorrenti dalla data della relativa stipula.

Si precisa, pertanto, che, nel corso dell'intero periodo di validità dell'Accordo Quadro, la Consip potrà attivare le procedure di affidamento dei singoli Appalti Specifici.



## **4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

I massimali e la composizione dei diversi gruppi di lavoro si riferiscono al complesso delle attività da erogare; la composizione dei singoli gruppi di lavoro di ciascun AS potrà differire (anche significativamente) dai valori medi riportati nei successivi paragrafi.

### **4.1 Sviluppo e Manutenzione evolutiva di Software**

#### **4.1.1 Descrizione e requisiti del servizio di Sviluppo e Manutenzione evolutiva di Software**

Il servizio di Sviluppo e Manutenzione evolutiva (MEV) di software può comprendere i seguenti ambiti/classi:

- a) sviluppo ed evoluzione di software specifico per l'Amministrazione (SW ad hoc) di tipo gestionale o siti web o conoscitivo (inclusi cruscotti e soluzioni di Business Intelligence);
- b) parametrizzazione e personalizzazione di software/soluzioni commerciali e/o personalizzazione e riuso di software esistente.

Nella fattispecie i sottocasi inclusi in questo servizio sono:

- lo sviluppo di software, comprendente:
  - gli sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi che risolvono esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate;
  - rifacimento di sistemi informativi o applicazioni, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste;
- la manutenzione evolutiva comprendente:
  - la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente;
  - le modifiche urgenti alle funzioni, da realizzarsi con risorse e tempi contenuti, quali ad esempio, la modifica di una transazione o di una stampa per una diversa prospettazione dei dati.

Lo sviluppo e l'evoluzione di software ad hoc rilasciano prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo misurata in Punti Funzione (PF) chiamata anche baseline del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di applicazioni/funzioni obsolete ed eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

La parametrizzazione e personalizzazione di software/soluzioni commerciali e/o personalizzazione e riuso di software esistente consistono principalmente in:

- sviluppo di soluzioni software commerciali (piattaforme di mercato specifiche, packages, moduli) che riguarda le attività relative alle parametrizzazione, personalizzazione e integrazione di applicazioni esistenti comprese soluzioni open source;
- manutenzione evolutiva di software commerciale, che riguarda quelle attività relative all'introduzione di nuove funzioni o l'evoluzione di funzioni preesistenti, nell'ambito di software commerciale in uso presso l'Amministrazione;



- sviluppo di soluzioni software tramite riuso, che riguarda quelle attività di analisi dei gap e di copertura di nuove funzionalità richieste dall'Amministrazione.

Si sottolinea che la personalizzazione può implicare la scrittura di funzioni aggiuntive d'integrazione a sistemi applicativi esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o, quantomeno, identificare le esigenze. In pratica, si tratta di implementazioni di uno specifico sistema informatico, sovente aggregabili fra loro, che comunque danno luogo ad una nuova release / baseline del prodotto iniziale.

Il servizio di Sviluppo e MEV di software dovrà assicurare il supporto all'avviamento in collaudo, all'avvio in esercizio del software realizzato, nonché all'esecuzione dei test proceduralizzati ed automatizzati. Dovranno essere, dunque, ricomprese senza oneri aggiuntivi nel servizio di sviluppo e MEV di software almeno le macro attività elencate di seguito:

- predisposizione dell'ambiente di collaudo e supporto alle attività di collaudo e testing proceduralizzato ed automatico;
- supporto alla consegna in gestione, volto ad assicurare un corretto passaggio di consegne al Servizio Gestione Applicativi e Basi Dati, formalizzato nel Piano di lavoro dell'obiettivo;
- supporto alle attività di passaggio in esercizio.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono suddivisi in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare, come descritto al paragrafo 5.2.1.1.

Si sottolinea che in alcuni casi l'attività di sviluppo potrebbe essere collegata ad una attività propedeutica di ridisegno dei processi. Il fornitore, in questo caso, è tenuto a garantire la coerenza tra le diverse fasi progettuali così come previsto nel ciclo di vita "integrato" in Appendice 5.

Nell'ambito delle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva potrà essere richiesto al fornitore di collaborare, su determinate iniziative, con esperti di tematica e rappresentanti di istituzioni accademiche indicati da Consip e/o dall'Amministrazione.

#### 4.1.1.1 Requisiti specifici per siti e applicazioni web

I requisiti specifici e imprescindibili che devono caratterizzare lo sviluppo di siti e applicazioni WEB sono i seguenti:

- accessibilità da parte dei soggetti disabili: la legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" prevede che le Pubbliche Amministrazioni non possano stipulare, a pena di nullità, contratti per la realizzazione e la modifica di siti Internet quando non sia previsto che essi siano conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005;
- rispetto delle "Linee guida per i siti web della Pubblica Amministrazione", pubblicate nell'aprile del 2010 sul sito del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, in riferimento all'art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro stesso;
- rispetto dell'art. 54 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs. n. 82/2005 così come aggiornato dal D.lgs. 235/2010) sul contenuto dei siti web delle pubbliche amministrazioni;





- pubblicazione di siti e pagine web accessibili rispettando i seguenti standard:
  - raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1, HTML 4.0.1 strict o XHTML (eXtended Hypertext Markup Language) 1.0 strict o XHTML 1.1, e CSS 2.0 e xForms (eXtended Forms);
  - Compatibilità con i seguenti browser: Internet Explorer 6.x o superiori, Netscape 6.0/7.0 o superiori, e almeno uno tra Mozilla 1.6 o superiori e Firefox 1.5 o superiori (*obbligatorie*); Opera 6.0/7.0 o superiori (*raccomandati*);
  - Standard per l'accesso sicuro a pagine web: SSL 2.0 (*obbligatorio*) e SSL 3.0 (*opzionale*).
- compatibilità con i seguenti standard di gestione dei contenuti :
  - JSR 168 (specifica dei "portlet");
  - JSR 170 (API standard per accedere ai servizi di un sistema di Gestione Contenuti Web);
  - WSRP 1.0 (Web Services for Remote Portlet);
- compatibilità con i seguenti standard relativi ai formati di descrizione dei contenuti:
  - XML (Extensible Markup Language, vedi <http://www.w3.org/XML/>), RDF (Resource Description Framework, vedi <http://www.w3.org/RDF/>) e RSS (Really Simple Syndication);
  - PRISM (Publishing Requirements for Industry Standard Metadata, vedi <http://www.prismstandard.org/>);
  - Dublin Core Metadata Initiative (basato su ISO/IEC 11179, vedi <http://dublincore.org/>);
  - XMP (Extensible Metadata Platform, creato da Adobe);
- compatibilità con i seguenti standard internazionali:
  - ISO 9241-11, ISO 9126-4: effectiveness, efficiency, (safety), satisfaction;
  - ISO 20282-2: Usability of every day products.

#### 4.1.2 Dimensioni del Servizio Sviluppo e MEV di Software

Nell'ambito del servizio di Sviluppo e MEV, la dimensione delle attività inerenti la realizzazione di software è stimata in un massimale di Punti Funzione (PF), quale somma delle dimensioni in punti funzione dei singoli Obiettivi.

Relativamente a parametrizzazione e personalizzazione di software/soluzioni commerciali e/o personalizzazione e riuso di software esistente disponibile presso altre amministrazioni potrà essere utilizzata la modalità a corpo in GGPP, sempre nell'ambito del massimale previsto.

- La tabella che segue riporta il massimale di impegno in PF previsto, suddiviso per tipologia di applicazione (di seguito anche classe di progetto).



Capitolato tecnico relativo alla procedura aperta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'accordo quadro di cui all'art. 59 comma 8 del d.lgs n. 163/2006, dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione e supporto al ridisegno dei processi sui Sistemi Informativi del Dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 1172

Classe Progetto	Totale Punti Funzione
Gestionale	55.238
Siti Web	11.300
Conoscitivo	22.565
	<b>89.103</b>

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

Consip e/o l'Amministrazione si riserva in ogni caso di attivare obiettivi di sviluppo e mev in giorni persona, sempre a corpo.

#### 4.1.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Si riporta di seguito, per classe di progetto, il range delle figure professionali previste per il servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva dimensionato in Punti Funzione.

Classe Progetto Gestionale		
Figura Professionale	% Utilizzo	
	Min	Max
Capo progetto	5	10
Analista Funzionale	30	50
Analista Programmatore	30	50
Programmatore	5	10
Specialista di Prodotto/Tecnologia	5	10
Specialista di Tematica	5	10
Classe Progetto Siti Web		
Figura Professionale	% Utilizzo	
	Min	Max
Capo progetto	5	10
Analista Funzionale	30	50
Analista Programmatore	30	50
Programmatore	5	10
Specialista di Prodotto/Tecnologia	5	10
Classe Progetto Conoscitivo		
Figura Professionale	% Utilizzo	
	Min	Max
Capo progetto	5	10
Analista Funzionale	20	40
Analista Programmatore	20	35
Progettista Datawarehouse	25	40
DBA	3	10



## 4.2 Gestione Applicativi e Basi Dati

### 4.2.1 Descrizione e Requisiti del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati

Il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati è svolto da risorse professionali del fornitore, ed è orientato all'esercizio delle applicazioni ed all'assistenza degli utenti. Il Fornitore designerà il responsabile del servizio, che opererà sotto il controllo di un referente Consip o dell'Amministrazione.

Per il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati si intendono, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività sotto 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, compresi gli ambienti per i quali eventualmente non sia ancora disponibile lo strumento di Configuration Management.

#### 2. Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio

- schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
- assistenza alle attività di collaudo delle nuove funzionalità al fine di acquisire l'opportuna competenza sulle stesse necessaria per una efficace gestione delle applicazioni/funzioni;
- verifica, validazione ed aggiornamento 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 di quanto 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



- predisposizione ambiente dimostrativo (es. demo, base dati, utenze specifiche, ecc.), nonché documentazione esplicativa di sintesi.

#### 5. Gestione Utenze

- attività di gestione delle utenze interne/esterne ai sistemi del MEF.

#### 6. 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.

#### 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, oltre a quella necessaria a fine e inizio fornitura.

#### 8. Prodotti/servizio

- realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipici esempi possono essere: un intervento puntuale di correzione di una banca dati, la realizzazione di un prospetto informativo "usa e getta", la creazione estemporanea di particolari viste per facilitare le attività di analisi multidimensionale.

#### 9. Attività specifiche di assistenza Back End per Conoscitivi

L'assistenza Back End svolge attività di governo, gestione e supporto per garantire l'operatività dei sistemi software. A titolo esemplificativo le principali attività previste nell'ambito di questo servizio sono:

- gestione operativa dei caricamenti: controlli ed eventuali azioni di recupero, controlli di qualità del dato, pubblicazione dei dati;
- monitoraggio e ottimizzazione delle prestazioni: monitoring di ogni applicazione, batch o singolo job, attività di tuning per il miglioramento delle performance;
- supervisione del collaudo e passaggio in esercizio: partecipazione ai collaudi, verifica delle corrette modalità di produzione dei componenti che si intendono portare in esercizio;



- sincronizzazione delle applicazioni: rispetto della sequenza dei flussi da eseguire, controllo del grado di parallelismo, allineamento tra ambienti (esercizio, collaudo, sviluppo e manutenzione), revisione della documentazione (manuali di gestione), riorganizzazione delle basi dati e dei processi di caricamento;
- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa;
- validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o di dati esposti negli elaborati del sistema;
- attività di pianificazione ed esecuzione di procedure di carattere periodico (aperture, pulizie, ...);
- modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- eventuale ripristino basi dati;
- gestione della configurazione di competenza di ciascuna area applicativa.

Relativamente alle **aree siti web e workgroup** sono inoltre comprese le attività:

#### 10. Content Management

- processi di creazione, classificazione e archiviazione dei contenuti di un sito web, mediante una stazione editoriale e uno strumento di workflow per supportare i flussi di aggiornamento e approvazione dei contenuti:
  - Gestione del repository dei contenuti: gestione del ciclo di vita e delle versioni dei contenuti, gestione dei metadati, gestione della granularità e delle strutture di componenti elementari di contenuto, gestione della configurazione, gestione dei link, gestione degli accessi, supporto per contenuti multimediali;
  - Gestione della presentazione: template, fogli di stile, architettura informativa, navigazione, ecc.;
  - Supporto alla migrazione di contenuti da siti e/o archivi già esistenti;
  - Stazione editoriale per la creazione e modifica dei contenuti;
  - Stazione editoriale per la gestione della struttura delle pagine e del sito;
  - Supporto alla creazione e gestione di workflow editoriali per l'approvazione e modifica dei contenuti;
  - Supporto alla creazione e alla gestione della tassonomia di contenuti;
  - Supporto XML per la generazione/modifica/archiviazione dei contenuti;
  - Supporto multicanale (PC, palmare, telefoni cellulari, SMS, WAP, XHTML, carta/PDF, ecc.), strumenti per trasformazione/adattamento dei contenuti, server di staging, versioning del sito e dei contenuti, possibilità di rollback delle modifiche;
  - Servizi di collaborazione: forum, bulletin board;
  - Indicizzazione e ricerca dei contenuti testuali.

#### 11. Publishing

- Pubblicazione dei contenuti: pubblicazione e rimozione a tempo dei contenuti, aggiornamenti automatici, supporto multicanale (PC, palmare, telefoni cellulari, SMS, WAP, XHTML, carta/PDF, ecc.), strumenti per trasformazione/adattamento dei contenuti,



server di staging, versioning del sito e dei contenuti, possibilità di rollback delle modifiche;

- Servizi di collaborazione: forum, bulletin board;
- Indicizzazione e ricerca dei contenuti testuali e/o multimediali.

## 12. Monitoraggio e Tuning

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

Le risorse che il Fornitore impiegherà nel servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati dovranno avere e mantenere una ottima preparazione sulle applicazioni dell'area sia funzionale sia tecnica e lavorare in sinergia con gli altri team di lavoro 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 ed esauriente.

Sulla base dei dati storici, si stima che il tempo massimo di identificazione della natura della problematica segnalata dall'utente, chiamato tempo di prima diagnosi, non sia superiore a 3 ore lavorative; tale livello di servizio deve essere mantenuto durante tutta la fornitura.

Si precisa che le attività di cui ai punti 10 e 11 relativi alla gestione dei siti Web possono modificare la consistenza del parco applicativo misurata in Punti Funzione (PF) chiamata anche baseline del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di contenuti obsoleti ed eventualmente sostituiti da nuovi oggetti pubblicati.

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

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

### **4.2.2 Dimensione del Servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati**

Il servizio di gestione applicativi e basi dati è stimato in un massimale di **38** addetti (corrispondente a **1.824** mesi/addetto) e sarà remunerato secondo un canone mensile unitario per addetto alla gestione, opportunamente proporzionato alla quantità di servizio effettivamente reso.



Nei singoli AS saranno definite le modalità di aggiornamento periodico del numero ottimale degli addetti al servizio.

Si precisa, inoltre, che per esigenze specifiche dell'Amministrazione e per particolari aree applicative, il servizio potrà essere erogato in GGPP secondo mix di figure professionali opportunamente definiti e specificati. 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 prestabilito.

Il trasferimento di know-how, stimato in Giorni Persona, ammonta a **476 GP**.

Si sottolinea che il servizio di reperibilità collegato alla gestione applicativi e base dati, principalmente ma non esclusivamente per l'area workgroup, ammonta a **520 GP** e viene valorizzato secondo le indicazioni del paragrafo 5.2.2.4.

#### 4.2.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

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

- Specialista di prodotto/tecnologia;
- Analista funzionale;
- Analista programmatore;
- Operatore;
- System Integrator;
- DBA;
- BI Specialist;
- Sistemista

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

Figura Professionale	% Utilizzo	
	Min	Max
Specialista di Prodotto/Tecnologia	5	15
Analista Funzionale	25	35
Analista Programmatore	10	20
Operatore	10	20
System Integrator	5	10
DBA	5	10
BI Specialist	10	20
Sistemista	5	10

Si specifica che il mix medio da utilizzare per il trasferimento di know-how è riportato nella seguente tabella, in cui si riporta altresì il numero di giorni persona per figura professionale:

Figura Professionale	% Utilizzo	N. giorni persona
Capo progetto	5	23
Specialista di Prodotto/Tecnologia	10	49





Analista Funzionale	67	318
Analista Programmatore	13	60
Programmatore	1	5
System Integrator	1	7
DBA	1	7
BI Specialist	2	7

Si precisa che i mix e relativi quantitativi di giorni persona che saranno previsti per i singoli Appalti Specifici potranno differire da quelli riportati nella precedente tabella, in relazione alle specifiche esigenze ivi espresse.

### 4.3 Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)

#### 4.3.1 Descrizione e Requisiti del servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva

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 per manutenzione adeguativa si intendono:

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

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

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

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

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





software in garanzia da parte di un precedente fornitore, il servizio di manutenzione correttiva consiste nell'affidare a tale fornitore la riparazione, collaudarla e installarla nel sistema di esercizio.

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

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

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

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

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.

Sono parte integrante della manutenzione correttiva le seguenti attività:

- acquisizione dal Fornitore precedente del necessario know-how per operare, sia con riguardo alla baseline non in garanzia che a quella in garanzia; si precisa che la baseline è oggetto di servizio pieno a partire dal secondo anno contrattuale;
- partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know-how necessario al corretto svolgimento del servizio;
- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- ripristino basi dati danneggiate dall'errore;
- modifica della documentazione di progetto qualora venisse riscontrata un'incoerenza con il software applicativo rilasciato;
- rimozione nell'anno successivo alla fine del contratto della difettosità residua sul software sviluppato nell'ultimo anno contrattuale operando attraverso il Fornitore che subentra nel servizio, come descritto nel paragrafo 5.8.

La tempestività di ripristino delle applicazioni a fronte di malfunzionamento è misurata rispetto a valori articolati in funzione sia dell'applicazione che della categoria di malfunzionamento; si rimanda all'Appendice 4 per ulteriori dettagli.



### 4.3.2 Dimensioni del Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva

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

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

#### 4.3.2.1 Manutenzione Adeguativa

Il massimale per il servizio di Manutenzione Adeguativa è di **4.034** Giorni Persona, ed è stimato in funzione delle caratteristiche applicative delle singole aree e delle esigenze di adeguamento previste.

#### 4.3.2.2 Manutenzione Correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva è dimensionato sul totale dei punti funzione affidati al servizio; per casi specifici, ci si riserva di richiedere in sede di AS una quota parte del servizio dimensionata in giorni persona.

Il massimale in punti funzione del servizio avrà la dimensione massima di **143.000** Punti Funzione globali.

La colonna "l'anno -" è calcolata al netto del software in garanzia nel primo anno contrattuale (l'anno - PF garanzia), poiché in carico al Fornitore uscente. Le colonne relative agli anni successivi tengono comunque conto del software che man mano viene dismesso. E' in ogni caso utile sottolineare che, tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore nell'ambito di ciascun Appalto Specifico, dovrà considerarsi "in garanzia" e quindi non dovrà essere conteggiato nel canone di manutenzione correttiva per tutta la durata contrattuale dell'AS stesso.

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

Il conteggio dei punti funzione affidati in manutenzione correttiva sarà effettuato ad inizio di ciascuna fornitura prevista negli Appalti Specifici. Il numero derivante da tale conteggio potrà subire variazioni sia in aumento sia in diminuzione che daranno luogo al conseguente adeguamento del canone mensile.

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

Ai meri fini del calcolo del corrispettivo massimo contrattuale per il servizio di Manutenzione Correttiva, la stima del numero complessivo dei punti funzione risulta essere quello riportato nella colonna "Totale" della seguente tabella.



Totale nei 4 anni	I anno	II anno	III anno	IV anno
143.000	25.865	34.857	39.104	43.174

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

#### 4.3.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per il servizio di Manutenzione Adeguativa, il Fornitore dovrà impegnare le seguenti figure professionali:

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

Facendo la media di tutti gli Obiettivi di manutenzione adeguativa su tutte le aree applicative, il Fornitore dovrà impiegare il mix e relativo numero di figure professionali riportato nella tabella seguente:

Figura Professionale	% Utilizzo	N. giorni persona
Capo progetto	9	350
Specialista di Prodotto/Tecnologia	6	258
Analista Funzionale	43	1.734
Analista Programmatore	27	1.078
Programmatore	10	422
DBA	5	192

Si precisa che i mix e relativi giorni persona che saranno previsti per i singoli Appalti specifici potranno differire da quelli riportati nella precedente tabella, in relazione alle specifiche esigenze ivi espresse.

#### 4.4 Supporto Specialistico

##### 4.4.1 Descrizione e Requisiti del servizio di Supporto Specialistico

Per il servizio di supporto specialistico 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):



- supporto specialistico di tematica finalizzata al rispetto degli iter amministrativi;
  - assistenza operativa diretta presso 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 sistemistico e supporto specialistico all'uso dei prodotti software;
- supporto specialistico volto a contribuire alla predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, alla redazione di documenti di architettura, all'individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc.);
- verifiche, preventive alle installazioni, della compatibilità del sistema (hardware, software di base, personalizzazioni/parametrizzazioni, sviluppi specifici) con gli aggiornamenti ai prodotti e delle nuove versioni/release;
- presentazione tecnica, preventiva all'installazione degli aggiornamenti ai prodotti o delle nuove versioni/release, delle funzionalità nuove o variate, rivolta a personale Consip o a terzi da essa designati.

#### Attività di analisi

- supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, supporto tematico/informatico per la redazione di studi di fattibilità, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall'Amministrazione per affrontare specifiche tematiche connesse con l'evoluzione della normativa e/o le politiche di finanza pubblica e di debito pubblico;
- 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, bozzetti grafici, template.

Si prevedono inoltre le seguenti attività :

- sviluppo di soluzioni per training quali WBT (Web Based Training);
- erogazione sessioni di formazione e/o addestramento funzionale o tecnico agli utenti;
- predisposizione e distribuzione del materiale (anche di tipo multimediale) che si renderà necessario per la diffusione dei sistemi e delle metodologie sottese.

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



#### 4.4.2 Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico

Il servizio di supporto specialistico è dimensionato in un massimale di GP stimato in base alle necessità delle singole applicazioni.

Il massimale stimato per il servizio di supporto specialistico è di **3.936** giorni persona.

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata.

#### 4.4.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

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

- Specialista di tematica;
- Specialista di prodotto/tecnologia;
- Analista Funzionale;
- Formatore Senior;
- Formatore;
- BI Specialist;
- DBA

Il piano di impiego, mediato sugli Obiettivi previsti su tutte le aree applicative, è riportato nella tabella seguente:

Figura Professionale	% Utilizzo	N. giorni persona
Specialista di Tematica	18	722
Specialista di Prodotto/Tecnologia	22	870
Analista Funzionale	41	1.600
Formatore Senior	2	70
Formatore	9	357
BI Specialist	4	160
DBA	4	157

Si precisa che i mix e relativi giorni persona che saranno previsti per i Singoli Appalti specifici potranno differire da quelli riportati nella precedente tabella, in relazione alle specifiche esigenze ivi espresse.

### 4.5 Supporto al ridisegno dei processi

#### 4.5.1 Descrizione e requisiti del servizio di Supporto al ridisegno dei processi

Il servizio ha l'obiettivo principale di fornire al Dipartimento del Tesoro un supporto che lo possa affiancare:



- nell'identificazione e rappresentazione delle procedure amministrative, coadiuvando l'Amministrazione nella conoscenza di alcune tematiche specialistiche sia normative e/o amministrative e/o di materie di interesse (economia, analisi finanziarie, ecc.);
- nell'azione di analisi tecnica, rappresentazione descrittiva e razionalizzazione dei processi core del Dipartimento del Tesoro. Tale analisi dovrà essere condotta in un'ottica propedeutica all'informatizzazione degli stessi e dovrà comportare uno stretto legame fra i prodotti del servizio in oggetto e quelli delle attività di informatizzazione relative.

Il servizio di supporto al ridisegno dei processi è dimensionato in un massimale di GP stimato in base alle necessità dell'intero Dipartimento del Tesoro.

Il servizio al suo interno è organizzato in 3 macro aree di attività principali:

- a) Re-engineering processi:
  - supporto strategico direzionale nella identificazione delle aree tematiche di interesse per l'Amministrazione;
  - analisi organizzativa dei processi;
  - change management.
- b) Project and Programme Management:
  - pianificazione e monitoraggio dei progetti in essere;
  - supporto nella stesura documentazione/presentazioni secondo le esigenze espresse dall'Amministrazione;
  - supporto nella predisposizione della reportistica direzionale e monitoraggio degli indicatori di performance previamente identificati con l'Amministrazione;
  - supporto nella diffusione della metodologia di PM secondo le linee strategiche concordate con l'Amministrazione.
- c) Attività specialistica:
  - redazione di studi e analisi su tematiche verticali specifiche (amministrative, normative, economico-finanziarie);
  - predisposizione di documentazione specifica su tematiche verticali anche in relazione a possibili partecipazioni a Bandi Comunitari;
  - analisi tecnica-funzionale e di programmazione "di settore", propedeutica alla presa in carico da parte del fornitore tecnologico delle attività per l'informatizzazione dei processi;
  - consulenza scientifica e supporto metodologico nelle attività di analisi dei modelli e di sviluppo delle routine matematiche di calcolo nell'ambito dell'analisi e gestione e successiva implementazione di sistemi di calcolo e applicazioni rivolte alle attività di emissione e gestione di strumenti finanziari;
  - supporto operativo nei progetti di sviluppo dei sistemi di calcolo delle applicazioni rivolte alle attività di emissione e gestione di strumenti finanziari;
  - formazione di tematica, approfondimenti in materie specialistiche.

L'elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare il DT nel miglioramento continuo nello svolgimento delle proprie attività istituzionali tramite innalzamento del grado di efficacia ed efficienza dei processi e nei diversi settori di intervento.



#### 4.5.2 Dimensione del servizio di Supporto al ridisegno dei processi

Il servizio di supporto al ridisegno dei processi è dimensionato in **7.082** Giorni Persona.

Si tratta di valori medi stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle esigenze utente e della relativa evoluzione pianificata.

#### 4.5.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per il servizio di Supporto al ridisegno dei processi, il Fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali :

- manager,
- process re-engineer senior,
- process re-engineer,
- specialista senior,
- specialista.

Facendo la media di tutti gli Obiettivi di supporto al ridisegno dei processi il Fornitore dovrà impiegare il mix di figure professionali riportato nella tabella seguente:

Figura Professionale	% Utilizzo	N. giorni persona
Manager	12	820
Process re-engineer senior	34	2.412
Process re-engineer	22	1.562
Specialista Senior	13	956
Specialista	19	1.332

Si precisa che i mix e relativi giorni persona che saranno previsti per I Singoli Appalti specifici potranno differire da quelli riportati nella precedente tabella, in relazione alle specifiche esigenze ivi espresse.

#### 4.6 Profili Professionali Richiesti

Le figure professionali preposte allo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili descritti in Appendice 6. 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, esperienza ed attitudini al di là del suo profilo personale. Ad esempio, 5 anni addizionali di esperienza professionale nel settore informatico possono corrispondere ad una laurea in discipline scientifiche, oppure 8 anni addizionali di esperienza professionale nel settore economico-gestionale corrispondono ad una laurea in discipline economiche.

Il *curriculum vitae* del personale da impiegare nei vari servizi dovrà essere reso disponibile a Consip secondo quanto previsto dal contratto e secondo il template riportato in Appendice 6.

Ogni riferimento ad attività o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o ai componenti di tali prodotti che sono





effettivamente adottati per i sistemi informatici gestiti dall'Amministrazione e/o da Consip. Se possedute, queste sono apprezzate come competenze core per l'esecuzione della fornitura.

Quanto inizialmente richiesto può cambiare in corso d'opera, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate. Pertanto, i profili delle figure descritte in Appendice 6 non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura, in quanto Consip potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie.

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

Si precisa che, per gestire la configurazione del software in ambiente distribuito (C.M.A.), il fornitore dovrà prevedere, tra le figure professionali impegnate, il ruolo di Gestore della Configurazione, col compito di sovrintendere a tutte le attività legate alla gestione della configurazione ed in particolare alle operazioni di estrazione e riconsegna dei moduli software, apertura e chiusura dei branch, ed esecuzione delle procedure di deploy.

Per la descrizione delle figure professionali previste si rimanda all'Appendice 6.

#### 4.7 Referenti

Il Fornitore dovrà indicare il Referente dell'AQ quale interlocutore unico per le comunicazioni e gli adempimenti a livello di AQ. Il Referente dell'AQ non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro di cui ai punti 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5 e 4.6 e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per Consip.

Il Referente dell'AQ parteciperà alle riunioni del Comitato di Coordinamento dell'Accordo Quadro, organo di governo delle attività oggetto del presente accordo, istituito e presieduto da Consip e l'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà, inoltre, indicare in sede di AS il Responsabile unico delle attività contrattuali, per ciascun AS di cui sarà aggiudicatario, a cui Consip/Amministrazione farà riferimento per gli aspetti generali, o potrà scalare per ogni problema riguardante la fornitura stessa. Tale risorsa sarà individuata dal Fornitore in sede di AS e non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi sopra descritti e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per Consip.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali dell'AS dovrà riferire a Consip/Amministrazione principalmente sulle tematiche specifiche contrattuali della singola fornitura:

- predisposizioni e variazioni del Piano globale della fornitura dell'AS;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità dell'AS tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo del *portale DePF Consip (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase)*;
- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura dell'AS ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- risultati sugli indicatori di qualità ed incentivi di prestazione dell'AS;
- problematiche dell'AS 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, ad eventuali certificazioni richieste o a competenze di tematica.





Sulle attività svolte all'interno del singolo AS, si sottolinea il ruolo fondamentale dei capi progetto e del responsabile del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati che il Fornitore intende impiegare.

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

Il responsabile del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati dovrà riferire a Consip e/o Amministrazione (in funzione delle specifiche competenze) sulla corretta esecuzione delle attività e sul rispetto dei livelli di servizio contrattualmente previsti.

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

E' richiesta inoltre in sede di AS l'indicazione di un referente, compreso nel corrispettivo della fornitura, sull'utilizzo dei Punti Funzione, certificato IFPUG ed esperto in tutti gli ambienti compresi i siti web. Il referente per i Punti Funzione deve assicurare la correttezza ed accuratezza delle stime iniziali effettuate in fase di preventivo dai capi progetto, nonché l'affidabilità delle successive misurazioni in linea con quanto disciplinato dal presente capitolato e con riferimento alle regole di conteggio descritte al paragrafo 5.3.1.2. Il referente per i Punti Funzione dovrà inoltre curare il calcolo della baseline iniziale, fungendo da centro di competenza e di assicurazione della correttezza, completezza ed accuratezza del calcolo.

Nei singoli AS ci si riserva di richiedere l'inserimento di ulteriori referenti, con funzione di coordinamento di specifiche aree applicative e/o tematiche.

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

## **4.8 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura**

### **4.8.1 Requisiti per il Test**

Il Fornitore dovrà disporre di una propria test factory e, nell'ambito di essa, di un prodotto di test management con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (test proceduralizzato). Il prodotto dovrà garantire la possibilità di integrarsi completamente con il prodotto di test management adottato in Consip (Compuware).

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

L'utilizzo degli standard e degli strumenti indicati è previsto nel caso di nuovi sviluppi, di MEV, di manutenzione adeguativa e correttiva 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.



Il Fornitore non è obbligato ad adottare Compuware, tuttavia nel caso in cui scelga un prodotto diverso sarà suo obbligo, entro tre mesi dalla data di stipula del contratto di AS, acquisire sul proprio prodotto tutti i test proceduralizzati elaborati precedentemente da Consip su Compuware.

Nel caso in cui il Fornitore scelga come prodotto di test management un prodotto diverso da Compuware dovrà garantire la portabilità del software di test (script, ecc.) generato con il proprio prodotto con Compuware.

In ogni caso il fornitore dovrà consegnare a Consip la base dati su cui ha eseguito i test nell'ambito della propria test factory.

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

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

In caso di impossibilità di accesso remoto alla piattaforma di test management del Fornitore, questi dovrà fornire tutti gli elementi, i dati, le informazioni necessarie a riprodurre l'ambiente di test, 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 la fase di collaudo. Tutte le attività descritte sono completamente a carico del Fornitore.

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

Il Fornitore dovrà inoltre garantire i test di conformità ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005.

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

I casi di test, proceduralizzati ed automatizzati, devono essere progettati, eseguiti e documentati dal Fornitore conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati da Consip e con caratteristiche di autoconsistenza, quindi oggettivi, ripetibili nell'ambiente Consip, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e chi li esegue.

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

Per quello che riguarda i test legati ad aspetti prestazionali verrà utilizzato lo strumento di Load and stress test posseduto da Consip Load Runner di HP (ex Mercury).

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



## 4.8.2 Modalità di esecuzione dei test

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

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

### 4.8.2.1 Automazione Test funzionali

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

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

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

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

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

- almeno 1 test per ogni applicazione;
- almeno 1 caso di test per ogni segnalazione interfunkzionale (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.

### 4.8.2.2 Codice di test e collaudo

A richiesta Consip, il codice di test e collaudo (casi di test, script, set up dati di prova, ecc.) relativo agli Obiettivi di sviluppo, dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e 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.

#### 4.8.2.3 Test prestazionale

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

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

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

#### 4.8.2.4 Test di non regressione

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

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

### 4.8.3 **Tracciatura del servizio di Gestione Applicativa**

Qualora richiesto, il Fornitore renderà disponibile a Consip, **entro 2 mesi** dalla data di stipula di ciascun AS, una soluzione per la condivisione di tutte le informazioni necessarie per ottimizzare e monitorare il servizio di Gestione Applicativa.

All'interno di tale sistema, le risorse dei fornitori preposte al servizio di Gestione Applicativa dovranno registrare le segnalazioni pervenute dagli utenti o da altre strutture delegate da Consip, i tempi di prima diagnosi, i tempi di risoluzione delle segnalazioni, le relative soluzioni, classificare le problematiche ricorrenti, le informazioni utili ad espletare il servizio di Gestione Applicativa non presenti nei documenti ufficiali di applicazioni e/o area applicativa: ad esempio organizzazione, processi e riferimenti dei principali interlocutori interni, tecnici, sistemistici ed amministrativi, le principali scadenze amministrative, l'elenco dei Prodotti Servizio a disposizione, le indicazioni operative, le Frequently Asked Questions con le relative risposte, ecc.

In tale soluzione, particolare attenzione deve essere riservata alla facilità di reperimento delle informazioni, alla rapidità della gestione delle informazioni stesse, ecc., e dovrà essere di supporto per misurare il livello di qualità del sistema e/o di soddisfazione da parte dell'Utente, e del carico di lavoro sia come effort che come tempistica.

Esso dovrà essere accessibile via Web, dovrà rispettare i criteri definiti dalla normativa relativa all'accessibilità e dovrà essere basato su un prodotto open source, dovrà al momento della conclusione dell'AS di riferimento rimanere di proprietà di Consip (comprensivo di base dati e di



quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione); se nel corso della fornitura Consip si dotasse di uno strumento analogo, il Fornitore dovrà assicurare il trasferimento dei dati sul nuovo strumento.

#### **4.8.4 Reporting sull'andamento degli indicatori della fornitura**

Salvo diversa indicazione di Consip, entro 2 mesi dalla data di stipula del singolo AS, il Fornitore aggiudicatario dell'AS stesso renderà disponibile in consultazione a Consip e all'Amministrazione uno strumento per l'analisi e la rendicontazione automatica degli indicatori di qualità a livello globale di Accordo Quadro e di singoli Appalti Specifici. Lo strumento ha lo scopo di facilitare la verifica dell'effettivo andamento dei lavori, anticipare la gestione degli scostamenti, ottimizzare le attività di monitoraggio e dovrà essere reso disponibile in aggiornamento a tutti i fornitori aggiudicatari dei diversi Appalti Specifici per la parte di propria competenza.

Il sistema dovrà consentire la raccolta dei dati elementari e il calcolo degli indicatori di obiettivo, di servizio e di fornitura; sulla base di essi dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento dei servizi e della fornitura. Entro 5 giorni lavorativi successivi al periodo di osservazione dovrà essere possibile consultare tutti gli indicatori significativi riferiti al periodo stesso.

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

Inoltre dovranno essere forniti tutti i dati di dettaglio che concorrono alla determinazione degli indicatori di qualità.

L'accesso allo strumento dovrà essere via Web, prevedere diversi livelli autorizzativi, e dovrà rispettare i criteri definiti dalla normativa relativa all'accessibilità.

Su richiesta di Consip, lo strumento adottato dovrà essere utilizzato da tutti i fornitori aggiudicatari di Appalti Specifici, per la rendicontazione dei servizi di propria competenza.

Tale sistema dovrà essere basato su un prodotto open source ed al momento della conclusione del contratto dovrà rimanere di proprietà di Consip (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione).

#### **4.8.5 Gestione del rischio**

Nel corso dei singoli Appalti Specifici, Consip si riserva di introdurre o di richiedere al Fornitore di elaborare una proposta per la gestione del rischio, evidenziando la metodologia utilizzata.

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



## **5 MODALITÀ DI ESECUZIONE**

### **5.1 Premessa**

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 Appalti Specifici.

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. Segue una descrizione più dettagliata delle modalità previste per l'esecuzione dei servizi. Si rimanda all'Appendice 5 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di vita, alle fasi progettuali, ai prodotti ed ai contenuti informativi della documentazione da consegnare.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto in tutte le attività il rispetto degli standard e delle linee guida adottate da Consip.

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 le modalità di esecuzione dei servizi oggetto della fornitura, viene di seguito riportata la matrice di corrispondenza tra i servizi stessi e le modalità di esecuzione:



Servizi	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di sviluppo
Sviluppo e MEV di software ad hoc	Si	PF <sup>1</sup>	Progettuale a corpo	Integrato o completo o ridotto o breve o siti web
Sviluppo e MEV di software commerciale o tramite riuso	Si	GP	Progettuale a corpo	Integrato o completo o ridotto o breve o siti web
Manutenzione Correttiva	No <sup>2</sup>	-	Continuativa a canone	
Manutenzione Adeguativa	No <sup>3</sup>	GP	Progettuale a corpo	Integrato o completo o ridotto o breve o siti web o "ad hoc"
Gestione applicativi e basi dati	No	-	Continuativa a canone	
Supporto Specialistico	No	GP <sup>4</sup>	Continuativa a consumo	
			Progettuale a corpo	Breve o "ad hoc"
Supporto al ridisegno dei processi	No	GP	Continuativa a consumo	
			Progettuale a corpo	Integrato, ridisegno dei processi o "ad hoc"

Segue una descrizione più dettagliata delle modalità e degli istituti previsti per l'esecuzione dei servizi. Si rimanda all'Appendice 5 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di sviluppo, alle fasi progettuali e ai contenuti informativi dei documenti di fase e/o di fornitura da consegnare.

Si precisa che per tutti i servizi richiesti deve essere garantito dal Fornitore, senza 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 predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.

Inoltre il supporto sistemistico deve comprendere:

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

<sup>1</sup> Eccezionalmente o in caso di ciclo integrato per la parte relativa al ridisegno dei processi

<sup>2</sup> Eccezionalmente può variare la baseline

<sup>3</sup> Eccezionalmente può variare la baseline

<sup>4</sup> Per l'erogazione della formazione tramite WBT la metrica di riferimento è ore di fruizione





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

### 5.2.1 Modalità Progettuale

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale verranno scomposti in Obiettivi a cui verrà attribuita una classe di rischio, una dimensione e un tempo di esecuzione.

Gli Obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo.

In Appendice 5 per ogni ciclo di vita, vengono individuate le fasi che dovranno essere svolte dal Fornitore, associando a ciascuna di esse i prodotti di fornitura ed il criterio di uscita di fase. La conclusione dell'obiettivo è determinata dall'uscita positiva dell'ultima fase.

#### 5.2.1.1 Sviluppo e MEV di Software

In linea di massima, nell'individuare il ciclo di sviluppo più appropriato per ciascun obiettivo, è necessario applicare i seguenti criteri :

		Dimensione in PF			
		< 100	100 + 200	200 + 300	>300
Durata	< 2 mesi	Breve	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
	1-3 mesi	Ridotto	Ridotto	Ridotto	Completo/Ridotto
	3-4 mesi	Non applicabile	Ridotto	Completo	Completo
	> 4 mesi	Non applicabile	Non applicabile	Completo	Completo

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

L'applicazione del ciclo integrato è prevista in base alla richiesta da parte dell'Amministrazione di una revisione dei processi, e non dipende dalla dimensione/durata della componente di sviluppo software dell'obiettivo stesso. In questo caso, si specifica che il capo progetto del Fornitore dovrà essere unico e dovrà seguire l'insieme delle attività progettuali, garantendo la congruenza di quanto definito nell'ambito delle attività di ridisegno dei processi con quanto sarà realizzato nelle attività di sviluppo. In particolare, tale congruenza sarà rappresentata nei documenti di mappatura tra il ridisegno dei processi ed il documento relativo ai requisiti utente e le specifiche funzionali dell'applicazione.

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





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

Relativamente a sviluppi ed evoluzione per la classe di progetto siti web è normalmente applicato lo specifico ciclo di sviluppo.

#### **5.2.1.2 Manutenzione Adeguativa**

Questo servizio è organizzato in obiettivi, che, per le loro caratteristiche, richiederanno l'applicazione di un ciclo di sviluppo "ad hoc".

#### **5.2.1.3 Supporto Specialistico**

Anche i servizi di Supporto Specialistico sono suddivisi in Obiettivi, analogamente a quanto avviene per gli altri servizi gestiti con modalità progettuale, e sono attivati con le stesse modalità.

Di norma, è applicato il ciclo breve. 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

#### **5.2.1.4 Supporto al Ridisegno dei Processi**

Questo servizio è organizzato in obiettivi gestiti con modalità progettuale a corpo.

### **5.2.2 Modalità Continuativa**

I servizi da erogare in modalità continuativa sono Gestione Applicativi e Basi Dati e Manutenzione Correttiva. Si precisa, inoltre, che i servizi di supporto specialistico e di supporto al ridisegno dei processi possono avere una componente da erogarsi in modalità continuativa. In tal caso si applicherà quanto riportato di seguito.

#### **5.2.2.1 Gestione Applicativi e Basi Dati**

L'attivazione è prevista a partire dalla data di inizio fornitura dello specifico AS e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine fornitura. La regolamentazione contrattuale del servizio è a canone mensile. Si precisa che, che per esigenze specifiche dell'Amministrazione e per particolari aree applicative, il servizio potrà essere erogato in GGPP.

L'erogazione del servizio è di responsabilità del Fornitore, che dovrà dare visibilità dell'organizzazione del gruppo, delle attività e della qualità del servizio tramite uno strumento di tracciatura secondo le modalità definite nel paragrafo 4.8.3.

Le attività pianificabili dovranno essere rappresentate in un Piano di Lavoro della gestione per ogni area nell'ambito del servizio, soggetto all'approvazione di Consip.



Variazioni in corso d'opera rispetto al numero degli addetti, sia in diminuzione che in aumento, dovranno essere preventivamente approvate da Consip e/o dall'Amministrazione.

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 definite dall'Amministrazione. 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, aventi normalmente carattere di urgenza (di norma, prodotti/servizio), dovranno essere attivate dal Fornitore al massimo **entro 1 giorno lavorativo**. 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.

Le attività estemporanee di notevole impegno e/o impatto sull'attività ordinaria dovranno essere preventivamente autorizzate da Consip e/o Amministrazione. Sarà quindi compito del Responsabile del team di gestione informare i referenti Consip e/o l'Amministrazione.

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 il Fornitore è tenuto alla registrazione sullo strumento applicativo B.I.G. degli estremi di ogni attività di Gestione Applicativi e Basi Dati secondo le modalità descritte in Appendice 2, e a garantire l'integrazione fra BIG e lo strumento di tracciatura eventualmente utilizzato.

#### 5.2.2.2 Supporto specialistico e Supporto al ridisegno dei processi

La modalità continuativa per questi servizi si applica in maniera residuale. La regolamentazione contrattuale del servizio (pianificazione e riepilogo risorse impegnate) è in giorni/persona, con modalità a tempo e spesa.

L'erogazione dovrà comunque 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.

In particolare, ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili potranno 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/Amministrazione, ponendo massima attenzione alla garanzia del risultato.

Tutti i prodotti previsti quali output delle attività svolte dovranno essere formalizzati nei piani della qualità e di lavoro. Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Fornitore.



### 5.2.2.3 Manutenzione Correttiva

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 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. Consip si riserva di richiedere, in via eccezionale, l'erogazione del servizio in modalità non a canone.

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di intervento di manutenzione correttiva e dovrà essere registrata sullo strumento BIG, con attribuzione della categoria di malfunzionamento.

La discriminazione tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinata da Consip sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione (ad esempio contenuti della base dati), dai controlli effettuati durante l'attività amministrativa e/o 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 BIG, secondo le modalità indicate nell'Appendice 2, fino alla soluzione del malfunzionamento stesso o, nel caso non segua un intervento di correttiva, fino alla registrazione su BIG delle relative motivazioni.

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 a 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. Le modalità di esecuzione descritte ed i livelli di servizio previsti dal Piano della Qualità generale si applicano anche agli interventi in garanzia. Come per il servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati, anche per la Manutenzione Correttiva si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema a inizio contratto e delle nuove funzionalità sviluppate man mano, per acquisire un elevato grado di conoscenza del disegno e del codice realizzato.



#### 5.2.2.4 Orario di Servizio, Estensione, Reperibilità

La copertura del servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati deve essere garantita, senza soluzione di continuità, nei giorni feriali<sup>5</sup> dal lunedì al venerdì, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Consip, rispettando l'orario orientativo 8:00 - 18:30.

Relativamente all'area Workgroup l'orario di servizio è 8:00 - 20:00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì e 8:00 - 14:00 il sabato, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Consip.

Il servizio dovrà essere reso durante l'orario specificato senza interruzioni.

L'orario di servizio potrà essere modificato su richiesta di Consip e recepito nel Piano della Qualità e nel Piano di Lavoro in funzione di specifiche esigenze dell'area applicativa.

#### Estensione orario di servizio Gestione Applicativi e Basi Dati

L'Amministrazione e/o Consip, in relazione alle criticità e ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi di esercizio, potranno richiedere l'estensione dell'orario di servizio, tramite presenza on site di risorse del Fornitore sino a completamento delle 24 ore giornaliere<sup>6</sup>, sabato, domenica e festivi.

Il preavviso minimo necessario sarà il seguente:

- per estensione dell'orario di servizio nella stessa giornata lavorativa (comprensivo del sabato mattina per Workgroup): **1 ora**
- entro **2 ore** dal termine dell'orario di servizio del giorno lavorativo precedente per la disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi.

L'estensione dell'orario di servizio sarà anticipata telefonicamente da Consip/Amministrazione al Responsabile del Servizio entro i termini sopra riportati e confermata per posta elettronica al Responsabile stesso. Il Responsabile dovrà indicare, laddove non già previsto nel Piano della Gestione Applicativi e Basi Dati, le risorse che, tra gli Analisti Funzionali di norma impiegati nel servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati, in quantità e qualità, garantiranno il servizio; sarà inoltre responsabile dell'organizzazione del servizio esteso.

Se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, la disponibilità del servizio esteso non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore.

La procedura di dettaglio concordata sarà inserita nel Piano della Qualità Generale di ciascun AS.

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

#### Reperibilità Gestione Applicativi e basi dati

Dovrà essere garantita la reperibilità in tutti i periodi in cui non sono presenti risorse presso le sedi della Consip e/o dell'Amministrazione, attraverso un telefono appositamente assegnato alla

<sup>5</sup> Si precisa che per giorno festivo deve intendersi la festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

<sup>6</sup> Intendendosi sino all'inizio dell'orario di servizio ordinario



persona e tenuto acceso. Tale reperibilità deve essere garantita principalmente per l'area Workgroup e per l'applicazione GPO. Le risorse, di norma impiegate nei servizi di gestione, dovranno essere designate di concerto con Consip e/o Amministrazione in relazione alle criticità ed ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi in esercizio.

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

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

La prestazione consistente nella disponibilità agli interventi di cui al punto a) e al punto b) deve essere erogata da risorse che erogano le prestazioni nel normale orario di servizio.

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

Nel caso in cui la risorsa in reperibilità non fosse in grado di risolvere il problema per il quale è stata attivata dovrà darne immediata comunicazione al referente Consip.

Sarà facoltà del referente Consip richiedere di integrare la risorsa in reperibilità con ulteriori risorse adeguate alla soluzione del problema. Sarà obbligo del Fornitore integrare/sostituire la risorsa in reperibilità.

### 5.2.3 Ambienti di Sviluppo e Luogo di Lavoro

In linea generale i servizi di Sviluppo e MEV di Software, Manutenzione Adeguativa, Manutenzione Correttiva saranno svolti presso le sedi del Fornitore.

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

Relativamente al servizio di supporto al ridisegno dei processi, le attività potranno principalmente essere svolte presso le sedi dell'Amministrazione o di Consip.

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

Per gli ambienti Unix Consip e/o Amministrazione permetteranno il collegamento all'ambiente di sviluppo. L'accesso sarà garantito ai fornitori tramite una porta messa a disposizione dall'Amministrazione. Resta a carico del Fornitore l'onere economico, la predisposizione ed il dimensionamento del collegamento telematico tra le sue sedi e la porta di accesso messa a disposizione dall'Amministrazione.

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 di Software.

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



Consip si riserva di richiedere lo svolgimento di alcune attività presso la propria sede o presso le sedi dell'Amministrazione.

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

- gestione applicativi e basi dati;
- gestione siti web;
- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici Consip;
- incontri con Capi Progetto Consip;
- consegna prodotti;
- collaudo e test di certificazione;
- assistenza all'avvio in esercizio;
- periodo finale di affiancamento al nuovo fornitore;
- trasferimento di know-how durante la fornitura.

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

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

Relativamente ai posti di lavoro non attrezzati, Consip/Amministrazione metteranno a disposizione locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori, in modalità di tipo Ethernet.

Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro (possibilmente PC non portatili) dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, come ad esempio prodotti per lo sviluppo di software applicativo. Non è permesso al Fornitore utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete Ethernet e remotamente via modem. Consip/Amministrazione si riserva eventualmente di mettere a disposizione un pool di stazioni di lavoro da cui il Fornitore potrà accedere a Internet. Consip renderà disponibile al Fornitore il servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle personali su server Consip.

Consip si riserva di ridurre in corso d'opera la disponibilità dei posti di lavoro non attrezzati presso le sedi dell'Amministrazione, dandone comunicazione al Fornitore con almeno **15 giorni solari** di anticipo. Invece, ogni variazione del numero di posti di lavoro attrezzati disponibili presso sedi dell'Amministrazione sarà concordata tra le parti.

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

Parallelamente sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it) è presente la struttura e l'organigramma Consip e le relative sedi di lavoro.

## 5.3 Gestione della Fornitura

### 5.3.1 Gestione degli Obiettivi

#### 5.3.1.1 Stima e Attivazione Obiettivi





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

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

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

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

Per il dettaglio si rimanda all'Appendice 5.

#### 5.3.1.2 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato, ove previsto e possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione IFPUG ver. 4.2 o successiva.

A richiesta di Consip, il dimensionamento degli obiettivi sarà effettuato in GGPP, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare.

#### 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 integrato, completo o siti web) o Analisi e Disegno (ciclo ridotto);
- Consuntivo - al termine della fase di Realizzazione (ciclo integrato, completo, ridotto, breve o analoga fase per gli altri cicli di sviluppo) o Costruzione (ciclo siti Web).

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

Qualora la stima di revisione sia maggiore della stima iniziale, il Fornitore dovrà motivare lo scostamento, e se tali motivazioni saranno accettate da Consip, nel limite di uno scostamento massimo del 20% rispetto alla stima iniziale (eventualmente ridotto sulla base dell'offerta migliorativa del Fornitore), la stima di revisione sostituirà la stima iniziale. In caso contrario ai fini della fatturazione si utilizzerà la stima iniziale.

Al termine della fase di Realizzazione dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'Obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline. La dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo potrà essere assunta come riferimento ai fini della fatturazione, se le





motivazioni dello scostamento saranno accettate da Consip. In ogni caso lo scostamento non potrà superare il **10%** della stima di revisione. Dunque, ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo non potrà superare la stima di revisione aumentata del **10%**.

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

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 con interfaccia GUI"; "Standard conteggio PF - Regole per il Calcolo dell'Effort Progettuale"; "Standard conteggio PF - Progetti di realizzazione di Siti Web", riportati nell'Appendice 3.

Si precisa che la produttività, espressa in Punti Funzione per giorni persona, come valore medio su tutti i servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva, è da intendersi pari a:

- 1,6: per classe di progetto gestionale;
- 2,25: per classe di progetto siti web;
- 1,7: per classe di progetto conoscitivo.

#### Obiettivi Misurati in Giorni Persona

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in Giorni Persona dovrà avvenire in fase di Start-up/Determinazione e/o 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 imprevisi di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte di Consip.

#### 5.3.1.3 Cancellazione Obiettivi

Nel caso di non approvazione della fase di Start-up/Determinazione o Definizione (cfr. 5.3.1.1), e quindi di abbandono dell'iniziativa per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno massimo da impiegare, specificato da Consip, per effettuare la fase di Start-up/Determinazione o Definizione.

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

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

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

Fase	Impegno	Avanzamento cumulativo
Determinazione/start-up	10%	10%



Rilevazione	40%	50%
Approfondimento	50%	100%

Nel caso di cancellazione degli Obiettivi al termine delle altre fasi di lavoro relative allo sviluppo, per cause non imputabili al fornitore, verranno riconosciuti i Punti Funzioni calcolati utilizzando la seguente formula:

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	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	20%	30%
Disegno	15%	45%
Realizzazione	35%	80%
Collaudo	10%	90%
Documentazione ed avvio in esercizio	10%	100%

Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di sviluppo a cascata o ad analogia fase per gli altri cicli di sviluppo. Ciò non vale nel caso in cui la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte di Consip di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore. A tal fine si precisa che i corrispettivi maturati per le fasi sopra elencate sono da considerarsi come parti del corrispettivo finale.

#### 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, in qualsiasi fase dell'obiettivo, se questa rientra nel volume di PF delle funzionalità realizzate indipendentemente dall'entità del cambiamento, non sarà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo. Se invece il volume di PF risulta aumentato, il corrispettivo sarà ricalcolato sulla base del nuovo dimensionamento;
- nel caso di requisiti cancellati in corso di progetto, verranno riconosciuti i PF ottenuti utilizzando la seguente formula:

PF riconosciuti = PF del requisito cancellato X % avanzamento cumulativo

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione secondo le tabelle riportate nel paragrafo precedente.



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

### 5.3.2 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Consip conseguenti al non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore, che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono determinare la non erogazione della quota parte del corrispettivo maturato legata agli incentivi di prestazione, nonché all'applicazione di penali, secondo quanto previsto in Appendice 4 e determinato nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal responsabile del contratto Consip, dai responsabili di progetto e/o di servizio Consip e/o da strutture Consip preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura, e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo (lettera protocollata, e-mail, ...), ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi, 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** dal ricevimento della nota di rilievo. In caso di valutazione positiva delle argomentazioni addotte dal fornitore, Consip provvederà ad annullare il rilievo in questione.

### 5.3.3 Pianificazione e Consuntivazione

#### 5.3.3.1 Piani di Lavoro

Per ogni AS dovranno essere predisposti e mantenuti aggiornati i seguenti documenti, contenenti attività, tempi e impegno:

- il piano di subentro ad inizio fornitura,
- il piano di trasferimento di know-how,
- il piano di riepilogo obiettivi,
- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni area/servizio tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso e di reperibilità,
- per le attività a carattere progettuale, il piano di lavoro di ciascun obiettivo.

Il Fornitore dovrà indicare, nel Piano dei servizi a carattere continuativo, le attività previste; in particolare Prodotti Servizio, esecuzione preventiva di procedure legate al calendario amministrativo o di procedure particolarmente critiche, affiancamento agli utenti, presa in carico di nuove funzionalità ed in generale qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse.

Per ogni obiettivo il Fornitore dovrà produrre un Piano di Lavoro specifico in cui la durata delle singole attività elementari non può superare di norma le **2 settimane solari**; nel caso di attività la cui durata sia superiore alle 2 settimane, in ogni modo, dovranno essere previste **milestone** intermedie con indicazione di eventuali prodotti attesi, anche semilavorati.

Qualsiasi pianificazione verrà approvata con le tempistiche previste nel paragrafo 5.5.2.2 sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.



Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modificano il piano concordato e ad inviare una **ripianificazione** delle attività, aggiornando e riconsegnando a Consip il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

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

In qualunque momento Consip può richiedere la consegna dei Piani di Lavoro con tutti gli aggiornamenti concordati.

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

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

#### 5.3.3.2 Stato Avanzamento Lavori

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

#### 5.3.3.3 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nel Consuntivo Attività, relativamente a ciascuna area applicativa/servizio.

Il Consuntivo Attività deve essere corredato dal Rendiconto Risorse.

La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere evidenziata sia nei singoli piani di obiettivo sia nel piano riepilogativo evidenziando le fasi chiuse e riportando gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

#### 5.3.4 **Addestramento a Inizio Fornitura**

A partire dalla data di stipula del contratto dell'Appalto Specifico, il Fornitore può richiedere a Consip di usufruire di addestramento per un periodo massimo di 2 mesi al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione condotta dal Fornitore uscente. Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la 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.



### **5.3.5 Comunicazione Formale**

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione del referente Consip (responsabile di contratto, responsabile di progetto e/o di servizio, responsabile del procedimento, ecc.) e pubblicata sul Portale DePF Consip nella sezione corrispondente secondo le modalità descritte nell'Appendice 2.

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

Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

Su indicazione di Consip le consegne dei prodotti possono avvenire direttamente sul portale Consip (DePF) accompagnate da un'e-mail di comunicazione ufficiale da indirizzare al capo progetto o al responsabile di contratto nel caso di prodotti trasversali di fornitura.

Le attivazioni formali di qualsiasi intervento possono avvenire anche via e-mail.

### **5.4 Gestione della Configurazione**

Al Fornitore è richiesta la conoscenza di tutti i prodotti citati (SourceSafe e C.M.A.) 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 di configuration eventualmente 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 per il software già esistente e dovrà essere garantita per tutto il software nuovo sviluppato nel corso della fornitura.

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 e nel corso della fornitura dovrà produrre le procedure di compilazione e distribuzione in accordo con i prodotti ed i compilatori presenti sul sistema SourceSafe o CMA e garantirne la loro manutenzione.

### **5.5 Prodotti della Fornitura**

I prodotti di fornitura previsti dai cicli di vita sono descritti in Appendice 5. Si precisa che tali prodotti non hanno carattere esaustivo nella casistica, e quindi, eventuali altri prodotti potranno essere previsti e concordati di volta in volta, a seconda di specifiche esigenze.

Consip si riserva di aggiornare il contenuto dei prodotti descritti nell'Appendice 5, nonché di modificare o emettere nuovi standard, anche durante il corso della fornitura, a cui il Fornitore è tenuto ad adeguarsi tempestivamente.



## 5.5.1 Modalità di Consegna dei Prodotti

### 5.5.1.1 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.

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

In caso di indisponibilità delle applicazioni di Configuration Management 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 2 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 che verranno descritte nel documento "piano di test".

Per le modalità di utilizzo degli strumenti aziendali Consip si rimanda all'Appendice 2.

### 5.5.1.2 Consegna di documentazione

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

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

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

### 5.5.1.3 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.



## 5.5.2 Vincoli Temporalì sulle Consegne

### 5.5.2.1 Piani della Qualità

Il Piano della Qualità Generale di ciascun AS dovrà essere consegnato entro **10 giorni lavorativi** dalla data di stipula del relativo contratto. 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 **3 giorni lavorativi** dalla formalizzazione dei rilievi. Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del documento definitivo per l'approvazione entro **15 giorni lavorativi** dalla prima formalizzazione di rilievo, al netto dei tempi necessari alla Consip.

### 5.5.2.2 Piani di Lavoro

Il **Piano di Subentro** dovrà essere consegnato entro **7 giorni lavorativi** dalla data di stipula del contratto dell'AS. Lo stato avanzamento lavori dovrà essere aggiornato con frequenza almeno quindicinale.

Il **Piano di Trasferimento di know-how** dovrà essere consegnato entro **10 giorni lavorativi** dalla data di richiesta effettuata da Consip. La frequenza di aggiornamento dello stato di avanzamento sarà definita da Consip in base alle specifiche esigenze.

Per le attività a carattere progettuale, il **Piano di lavoro dell'obiettivo** dovrà essere consegnato entro la fase di Definizione o Determinazione (Start-up), il cui termine sarà definito all'atto dell'attivazione dell'obiettivo stesso o secondo quanto previsto dal ciclo di vita adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo.

Il **Piano riepilogativo degli obiettivi** dovrà essere aggiornato mensilmente entro **5 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento.

Il **Piano dei servizi a carattere continuativo** dovrà essere consegnato entro **10 giorni lavorativi** dalla data di richiesta effettuata da Consip e dovrà essere aggiornato mensilmente entro **5 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento.

Ogni scostamento rispetto a qualsiasi 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 **3 giorni lavorativi** dalla data di redazione del relativo verbale.

### 5.5.2.3 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.

#### 5.5.2.4 Customer Satisfaction

Consip effettuerà periodicamente, anche attraverso l'utilizzo di uno strumento di rilevazione messo a disposizione dal fornitore, una rilevazione di Customer Satisfaction per i servizi previsti in ciascun AS.

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

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

#### 5.5.2.5 Rapporto indicatori di qualità di fornitura e di obiettivo

Trimestralmente, entro **5 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.

Il Rapporto deve essere consegnato, in forma incrementale, al termine di ciascuna fase per la quale ne è prevista la consegna.

### 5.6 Assicurazione Qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente dall'AS previste il Fornitore dovrà:

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

Si precisa che il piano della Qualità Generale sarà prodotto nell'ambito di ciascun Appalto Specifico.

L'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, come nucleo base di riferimento, sono indicati nell'Appendice 4; nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori aggiuntivi rispetto a quelli elencati, o valori soglia migliorativi, tale nuovo profilo di qualità potrà essere assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità (Generale e/o dell'Obiettivo), a discrezione di Consip.



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

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

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 5 e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

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

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

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

### 5.6.1 Classe di Rischio

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

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

L'indicazione della classe di rischio di ciascuna applicazione è riportata nell'appendice 1. Si specifica che la classe di rischio di un'applicazione può essere modificata nel corso della fornitura.

## 5.7 Trasferimento di Know-how

L'attività di trasferimento di know-how richiede l'attivazione di un obiettivo ad hoc su richiesta Consip e potrà essere attivato sia durante la fornitura di un AS sia al termine della stessa.



Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente ad una o più applicazioni.

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 comunque non superiori a 2 mesi e nominerà un 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.

Durante questa fase, il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato da Consip qualora i servizi oggetto del trasferimento di know-how siano espletati presso le sedi del Fornitore stesso.

## 5.8 Garanzia

Deve essere garantita per tutta la durata contrattuale, come parte integrante dei servizi di Sviluppo e MEV di Software e Manutenzione Adeguativa, la correzione dei difetti riguardanti:

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

La garanzia deve essere mantenuta anche l'anno successivo alla fine del contratto per tutto il Software o i documenti prodotti nell'ultimo anno contrattuale.

Per quanto riguarda il servizio di Supporto al Ridisegno dei Processi, la garanzia si applica sulla documentazione prodotta.

Si applicano le modalità operative ed i livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.



## **6 DIREZIONE LAVORI**

### **6.1 Comitato di Coordinamento dell'Accordo Quadro**

Sarà istituito un Comitato di Coordinamento dell'Accordo Quadro, organo di governo delle attività oggetto del presente accordo, istituito e presieduto da Consip e l'Amministrazione. Questo Comitato avrà il compito di:

- monitorare l'andamento dei contratti,
- coordinare le attività trasversali,
- definire le esigenze dell'Amministrazione,
- fissare le priorità di intervento.

Tutti i fornitori aggiudicatari dell'AQ parteciperanno alle riunioni del Comitato che, salvo esigenze particolari, si svolgeranno con cadenza mensile, al fine di essere allineati sull'andamento dei servizi e sulle scelte strategiche.

### **6.2 Modalità di Approvazione dei Prodotti**

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

#### **6.2.1 Piano della Qualità Generale**

L'approvazione del Piano della Qualità Generale che verrà consegnato nell'ambito di ciascun Appalto Specifico, deve sempre essere esplicita e non può essere per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità di cui all'appendice 5 eventualmente contestualizzati per l'Appalto Specifico e/o migliorati dall'offerta.

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

In caso di non approvazione, si rimanda agli obblighi previsti al paragrafo 5.5.2.1 ed alle norme contrattuali.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001:2000 (O EN ISO 9001:2008) non risolva le osservazioni notificate da Consip, questa si riserva di effettuare un'apposita segnalazione al SINCERT.

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

#### **6.2.2 Piani di Lavoro**

Consip dovrà approvare tutti i Piani di Lavoro di cui al paragrafo 5.5.2.2. Non è prevista approvazione per tacito assenso.



Dopo la prima approvazione, sarà cura del Fornitore comunicare tempestivamente e concordare ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando a Consip il relativo Piano di Lavoro secondo i vincoli temporali di cui al paragrafo 5.5.2.2. I Piani di Lavoro così aggiornati dovranno essere approvati da Consip anche sotto forma di verbale.

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

### 6.2.3 Prodotti di Fase

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

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

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

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

## 6.3 Valutazione risorse

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura dell'AS, 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, si obbliga a consegnare i curricula di tutte le risorse professionali impiegate nell'esecuzione dei servizi, secondo il template di Curriculum previsto nell'Appendice 6 del presente capitolato, entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto di fornitura del singolo Appalto Specifico.

Tale obbligo dovrà essere rispettato anche in corso di fornitura, qualora si debba provvedere all'inserimento di una nuova risorsa, entro il termine di 5 giorni dalla richiesta di Consip. Su richiesta di Consip, dovranno essere presentati almeno 2 curricula per ogni risorsa.

La Consip si riserva la facoltà di effettuare dei colloqui alle risorse di cui al comma precedente. Il Fornitore, a tal fine, dovrà mettere a disposizione gratuitamente le suddette risorse presso una delle sedi della Consip/Amministrazione, entro il termine di 7 giorni lavorativi dalla stipula del contratto di fornitura ovvero dalla data di richiesta di inserimento di una nuova risorsa.



In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto da parte della Consip/Amministrazione, del curriculum presentato il Fornitore si obbliga a rendere disponibile la risorsa entro 3 giorni lavorativi dalla comunicazione di assenso o entro il diverso termine indicato dalla Consip.

Ove la Consip ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale (anche in fase di valutazione dei curricula o colloquio), la medesima ne darà comunicazione al Fornitore, il quale si impegna a procedere alla presentazione di un nuovo curriculum entro il termine di 2 giorni lavorativi dalla predetta comunicazione.

Fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, il Fornitore dovrà garantire, relativamente alle risorse inserite e/o sostituite, un'adeguata preparazione funzionale e tecnica ed un adeguato periodo di affiancamento, comunque non inferiore a 15 giorni lavorativi (salvo diversa indicazione di Consip).

Il Fornitore, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa, anche per cause di forza maggiore, coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la motivazione a Consip almeno 15 giorni lavorativi (salvo diverso accordo con Consip) prima della data di effettiva sostituzione. A tale comunicazione devono essere allegati i curricula delle risorse candidate dal Fornitore alla sostituzione della risorsa uscente.

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

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

## **6.4 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 4 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.

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.

## **6.5 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 nei formati standard richiesti.

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

Consip si riserva di effettuare controlli sulla qualità del software prodotto (con strumenti tipo McCabe); si riserva inoltre di verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso il Fornitore deve essere disponibile ad incontri/visite di Consip o personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento della produzione del software, del test, dell'effettivo utilizzo del mix di figure professionali offerte rispetto a quelle previste contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.





## **7 COLLAUDI**

Per la fase progettuale di Collaudo l'attore responsabile è Consip o terzi da essa delegati.

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

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

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

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare a Consip il necessario e tempestivo supporto sistemistico e applicativo, che costituisce parte integrante dell'intervento progettuale. Allo stesso modo costituisce parte integrante dell'intervento progettuale l'esecuzione di test di certificazione, effettuati presso il Laboratorio di certificazione, a garanzia dell'aderenza agli standard, della compatibilità alle piattaforme di riferimento delle postazioni utente, della compatibilità con le altre applicazioni che condividono la stessa rete e lo stesso parco client.

All'atto dell'accettazione della fornitura, in caso di esito positivo del collaudo, 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.

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

La rimozione delle eventuali anomalie riscontrate durante la fase di collaudo è assoggettata ai livelli di servizio previsti all' Appendice 4 del presente documento.



## **8 INDICATORI DI QUALITÀ**

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 4.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, valori di soglia migliorativi rispetto a quelli fissati 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.

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità relativi al servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati 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 acquisizione dei dati, 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 (trimestrali e nel corso dell'obiettivo).

### **8.1 Revisione degli indicatori di qualità**

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di Consip/Amministrazione; 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.

### **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.