



ALLEGATO 5 CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1.	PREMESSA	4
1.1	Acronimi	4
1.2	Definizioni	4
2.	CONTESTO DELLA FORNITURA	5
2.1	Contesto organizzativo	5
2.2	Utenza	5
2.3	Sedi	6
2.4	Contesto tecnico	6
2.4.1	Servizi trasversali	6
3.	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	9
3.1	Oggetto	9
3.2	Durata	10
4.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	11
4.1	Supporto specialistico per la definizione/revisione dei processi	11
4.1.1	Composizione del gruppo di lavoro	12
4.2	Implementazione e adeguamento dei Tool a supporto	12
4.2.1	Composizione del gruppo di lavoro	14
4.3	Manutenzione	14
4.3.1	Manutenzione correttiva	15
4.3.2	Assistenza	16
4.3.3	Attivazione del servizio di Manutenzione	16
4.3.4	Dimensionamento	17
5.	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	18
5.1	Premessa	18
5.2	Modalità di esecuzione e remunerazione dei servizi e delle attività	18
5.3	Intera fornitura	19
5.3.1	Modalità progettuale	19
5.3.2	Modalità continuativa	20
5.3.3	Orario del servizio	21
5.4	Risorse impegnate nell'erogazione dei servizi	21
5.4.1	Profili professionali	21
5.4.2	Referenti	22
5.5	Prodotti della fornitura	22
5.5.1	Modalità di consegna dei prodotti	23
5.5.2	Vincoli temporali sulle consegne	24
5.5.3	Aggiornamento della documentazione	26
5.5.4	Assenza di virus	26
5.5.5	Strumenti di documentazione	26
5.6	Luogo di lavoro	27
5.7	Gestione della fornitura	27
5.7.1	Pianificazione	28
5.7.2	Consuntivazione	28
5.7.3	Controllo	28
5.7.4	Gestione degli obiettivi	28
5.8	Garanzia	29
5.8.1	Garanzia nel corso degli ultimi 12 mesi di durata contrattuale	29
5.9	Attività di inizio e fine fornitura	29
5.9.1	Presa in carico delle attività	29
5.9.2	Affiancamento di fine fornitura	30
5.10	Qualità	30
5.10.1	Assicurazione Qualità	30
5.10.2	Piano della Qualità	30
5.10.3	Indicatori di qualità	31



5.10.4	Periodo transitorio	32
6.	DIREZIONE DEI LAVORI	33
6.1	Modalità di autorizzazione e approvazione dei documenti	33
6.2	Monitoraggio	33
6.3	Rilievi	34
7.	DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI	35
7.1	Consulente senior processi	35
7.2	Consulente processi	36
7.3	Esperto processi	38
7.4	Consulente senior prodotti	38
7.5	Consulente prodotti	39
7.6	Consulente junior prodotti	41
7.7	Template di curriculum	42



1. PREMESSA

Il presente documento e le sue appendici definiscono i requisiti minimi relativi alla fornitura di servizi professionali per l'attuazione dell'IT Service Management (ITSM), adeguati alle esigenze della Corte dei conti in termini di quantità, qualità e livelli di servizio.

Il Capitolato Tecnico si completa con le seguenti Appendici:

Appendice 1: Requisiti di qualità della fornitura

Appendice 2: Contenuto dei prodotti

Appendice 3: Workflow dei processi

Appendice 4: Tool a supporto, architetture e personalizzazioni realizzate

1.1 ACRONIMI

CI	Configuration Item
CMDB	Configuration Management Data Base
CMS	Configuration Management System
CSF	Critical Success Factor
CUS	Centro Unico Servizi della Corte dei conti
DGSIA	Direzione Generale dei Servizi Informativi Automatizzati
ICT	Information and Communication Technology
IT	Information Technology
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITSM	IT Service Management
KPI	Key Performance Indicator
OOTB	Out of the Box
SL	Service Level
SLA	Service Level Agreement
SLR	Service Level Requirement
TT	Trouble Ticketing

1.2 DEFINIZIONI

Amministrazione: va intesa la Corte dei conti

Consip: va intesa la CONSIP SpA

Fornitore: va intesa l'Impresa aggiudicataria della fornitura

Tool a supporto: i prodotti software a supporto dei processi/procedure operative in ambito ITSM in uso presso l'Amministrazione

Migliorie: vanno intesi eventuali soluzioni/migliorie/strumenti/tool/metodologie proposti in Offerta di cui Consip/Amministrazione richiede l'implementazione nonché l'adeguamento, anche attraverso attività di carattere realizzativo, dei Tool a supporto in ottemperanza agli impegni assunti in Offerta nonché per la rilevazione degli Indicatori di Qualità della fornitura.



2. CONTESTO DELLA FORNITURA

Il contesto descritto è quello di riferimento alla data di stesura del presente Capitolato tecnico. Le informazioni aggiornate saranno fornite ad inizio fornitura.

2.1 CONTESTO ORGANIZZATIVO

I servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico sono resi disponibili alla Corte dei conti. La Direzione responsabile è la Direzione Generale Sistemi Informativi Automatizzati (DGSIA).

La DGSIA è articolata nelle seguenti strutture di livello dirigenziale non generale:

- servizio per la gestione degli acquisti, gare e contratti;
- servizio per la gestione dei progetti applicativi;
- servizio per la gestione del centro unico dei servizi;
- servizio per la gestione ed il coordinamento dei servizi informatici e telematici presso le sedi regionali.

ed esercita le funzioni ed i compiti inerenti alle seguenti aree funzionali:

- a) progettazione, sviluppo e gestione dei sistemi informativi automatizzati della Corte dei conti, nell'attuazione degli indirizzi e delle linee programmatiche definite dal Segretario generale;
- b) integrazione e interconnessione dei sistemi informativi della Corte dei conti nel rispetto degli standard definiti anche in armonia con le norme comunitarie;
- c) interconnessione con i sistemi informativi automatizzati delle altre amministrazioni attraverso il sistema pubblico di connettività (SPC);
- d) svolgimento, nell'area di competenza della Corte dei conti, dei compiti di cui al decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, e successive modificazioni e integrazioni, nonché dei compiti di cui all'articolo 15 della legge 15 marzo 1997, n. 59, al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e al decreto legislativo 4 aprile 2006, n. 159, e successive modificazioni ed integrazioni, ed ulteriori provvedimenti normativi specifici riguardanti l'informatizzazione dei settori istituzionali della Corte dei conti;
- e) acquisizione dei beni e servizi informatici ai sensi del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 6 agosto 1997, n. 452;
- f) pareri di congruità tecnico-economica sugli acquisti di beni e servizi informatici per i quali non è richiesto il parere obbligatorio da parte di DIGIT P.A.;
- g) predisposizione e gestione del piano per la sicurezza informatica degli uffici centrali e periferici della Corte dei conti relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso ed alla conservazione dei documenti informatici, nell'attuazione degli indirizzi e delle linee programmatiche definite dal Segretario generale;
- h) proposte al Comitato per l'informatica;
- i) designazione e coordinamento dei referenti informatici presso gli uffici centrali e regionali.

2.2 UTENZA

Gli utenti della Corte dei conti sono circa 3500, di cui circa 150 potenziali utilizzatori dei Tool a supporto, fornitori terzi di servizi ICT compresi.



2.3 SEDI

Le sedi dell'Amministrazione sono ubicate sul territorio nazionale.

La sede centrale e operativa del Centro Unico Servizi (CUS) della Corte dei conti è sita in Roma, Via Baiamonti 25.

Non si esclude che per lo svolgimento delle attività di cui al presente capitolato debbano poter essere utilizzate anche le altre sedi dell'Amministrazione site in Roma.

2.4 CONTESTO TECNICO

2.4.1 Servizi trasversali

I servizi attualmente presenti in Corte dei conti sono raggruppati in base alla seguente classificazione:

Classe A

A tale classe appartengono servizi di primaria importanza per tutta la piattaforma sistemistica dell'Amministrazione, suddivisi in due importanti categorie:

- servizi di network e sicurezza;
- servizi infrastrutturali.

I servizi della prima categoria hanno il compito, nell'infrastruttura, di assicurare la visibilità, la raggiungibilità, la connettività e la security fra le diverse componenti del sistema informativo dell'Amministrazione.

I servizi infrastrutturali costituiscono un insieme di elementi strutturati in modo che, uniti, formino una struttura funzionante per uno scopo preciso: costituire la spina dorsale del sistema informativo dell'Amministrazione. Una caratteristica importante è costituita dal fatto che i servizi infrastrutturali, adeguatamente connessi, riescono ad evadere un compito specifico non realizzabile altrimenti, attraverso l'interconnessione e la matrice delle dipendenze tra i singoli servizi, in cui il comportamento di uno di essi può influenzare quello dell'altro.

Il complesso dei servizi indicati permettono, alle strutture competenti, il governo ed il controllo dei sistemi ospitati presso il C.U.S. di Roma e degli apparati di rete, dei server e dei client dislocati presso le sedi periferiche.

A tale classe afferiscono:

- i servizi che consentono la connettività sia all'interno che all'esterno del dominio della Corte dei conti;
- i servizi di autenticazione;
- i servizi che consentono il funzionamento di tutti gli apparati di rete, dei server, dei client;
- i servizi che consentono la navigazione su internet;
- i servizi di collaborazione (posta elettronica, agenda, repository documentali personali e di ufficio, instant messaging, chat interna, ecc.);
- i servizi per la gestione dell'infrastruttura dedicata al parco applicativo web-oriented;
- i servizi che consentono l'immagazzinamento e la gestione dei dati;
- i servizi per la definizione e la gestione del back-up dei dati;



- i servizi per la gestione delle identità;
- i servizi per la gestione degli impianti di virtualizzazione;
- i servizi per il governo dei server del CED;
- i servizi di utility per gli utenti (intranet, file-server, ftp);
- i servizi per la gestione della security infrastrutturale (antivirus, firewall, vpn, ecc.);
- i servizi di distribuzione, installazione, aggiornamento software per la gestione del parco client.

Classe B

A tale classe afferiscono i **sistemi applicativi** ed i **servizi destinati alla governance** del parco applicativo della Corte dei conti per quanto attiene ai sistemi in produzione.

Si tratta della gestione degli asset strategici del sistema informativo dell'Amministrazione, attraverso i quali avviene l'elaborazione ed il trattamento della informazioni, attività che consente di espletare la funzione istituzionale della Corte dei conti.

Tali servizi consentono di poter supportare i principali sistemi applicativi dell'Amministrazione:

- Sistema Informativo Amministrazioni Pubbliche (S.I.A.P.);
- Sistema Informativo Sezioni-Procure (S.I.S.P.);
- Sistema Informativo Amministrazione Attiva (S.I.Am);
- Sistema Biblioteca;
- Sistema Informativo Area Controllo e Referto (S.I.C.R.);
- Sistema Informativo della Sezione delle Autonomie;
- Sistema Informativo del Protocollo Informatico;
- Sistema Informativo di Rendicontazione telematica degli Enti locali (S.I.R.Tel.);
- Sistema Informativo di Rendicontazione funzionari esteri (s.i.r.f.e.);
- Sistema Informativo per l'invio dei questionari degli enti locali (s.i.q.u.e.l.);
- Sistema di Contabilità Generale (SI.CO.GE.);
- Service Personale Tesoro (S.P.T.);
- Sistema di Service Desk (Remedy);
- Sito istituzionale;
- Banche dati on-line, sia esposte in internet che interne alla intranet (bdd, bds, bdc, conosco);
- sistema di e-learning;
- piattaforma per l'esposizione dei servizi on-line dell'Amministrazione (SOLe);
- sistema di ricezione dati dalle banche dati delle agenzie di stampa;
- applicativi vari provenienti da aree di sviluppo interne all'Amministrazione.

Nella gestione di tali servizi applicativi bisogna includere anche la governance dei servizi per l'acquisizione e lo scambio di dati fra i singoli sistemi applicativi (web-service, servizi SOA, ecc.).

Classe C

A tale classe afferiscono i servizi che costituiscono la piattaforma operativa per ambienti diversi da quello di produzione (test, collaudo, manutenzione, formazione).

Essi possono essere suddivisi in:



- servizi infrastrutturali;
- servizi per la gestione applicativa.

Tali servizi provvedono al governo ed al controllo degli ambienti diversi da quello di produzione di cui possono aver bisogno i singoli sistemi del parco applicativo dell'Amministrazione.

Sono costituiti dagli stessi servizi delle classi A e B menzionati in precedenza, fatta eccezione per i sistemi di connettività e sicurezza.



3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO

I processi tecnico-organizzativi che regolano l'erogazione dei servizi seguono le indicazioni fornite dalle best practice ITIL nella versione 3 "2011 edition" implementati nel rispetto dei requisiti indicati nello standard per l'IT Service Management ISO/IEC 20000:2011.

L'iniziativa mira a migliorare i livelli di maturità dei singoli processi in termini di:

- Adozione
- Standardizzazione
- Integrazione
- Automazione

La Corte dei conti intende intervenire in tali ambiti al fine di innalzare i livelli di qualità dei servizi erogati alla sua utenza.

Il presente appalto prevede la realizzazione e/o il miglioramento dei processi aumentando il livello di efficacia ed efficienza delle attività riguardanti l'erogazione dei servizi ICT della Corte dei conti. Di seguito si riportano i servizi oggetto della presente iniziativa:

- Supporto specialistico per la definizione/revisione dei processi
- Implementazione e adeguamento dei Tool a supporto
- Manutenzione.

Oggetto dell'appalto, inoltre, è la realizzazione, la manutenzione, l'adeguamento e la gestione di eventuali Migliorie per l'intera durata contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione.

Inoltre, è oggetto dell'appalto l'adeguamento, anche attraverso attività di carattere realizzativo, dei Tool a supporto in ottemperanza agli impegni assunti in Offerta nonché per la rilevazione degli Indicatori di Qualità della fornitura. Tale attività, anche se effettuata sui Tool a supporto, è referenziata come "Migliorie".

La garanzia dei prodotti delle attività a carattere realizzativo si estende fino al 36° mese dalla data di inizio attività. Negli ultimi 12 mesi di vigenza contrattuale il Fornitore è tenuto a prestare il servizio di Manutenzione in garanzia sul software sviluppato, personalizzato, parametrizzato e/o comunque modificato a partire dal 25° mese dalla data di inizio attività.

I servizi devono essere svolti nel rispetto delle specifiche e dei requisiti del Capitolato Tecnico e relative Appendici nonché nel Piano della Qualità Generale.

Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'erogazione dei servizi, l'aggiornamento delle best practice di riferimento e/o l'introduzione di nuove tecnologie a fronte delle evoluzioni in ambito ICT e/o l'introduzione di nuovi servizi e/o l'evoluzione di quelli esistenti potrà comportare significative variazioni del contesto di inizio fornitura e si impegna ad erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione.



3.2 DURATA

La durata massima prevista è fissata in 48 mesi, a partire dalla Data di inizio attività, che sarà comunicata secondo le modalità indicate nel Contratto, di cui gli ultimi 12 di sola Manutenzione correttiva in garanzia sul software sviluppato, personalizzato, parametrizzato e/o comunque modificato a partire dal 25° mese dalla Data di inizio attività.



4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Di seguito è riportato l'elenco ed una descrizione di massima dei servizi oggetto della fornitura, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio.

4.1 SUPPORTO SPECIALISTICO PER LA DEFINIZIONE/REVISIONE DEI PROCESSI

Nell'ambito di tale servizio, tra le attività richieste al Fornitore, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, si segnalano le seguenti, orientate sia alla definizione di nuovi processi sia alla revisione di quelli già attuati:

- Analisi delle modalità attuali (raccolta e catalogazione della documentazione disponibile, interviste al personale dell'Amministrazione o al personale delegato, etc), con cui sono gestiti ed eseguiti i processi, le procedure operative, i Tool a supporto utilizzati, le integrazioni con gli altri processi/tool, evidenziando, in particolare, vincoli, carenze, peculiarità di ogni componente oggetto di analisi.
Rispetto alle attività e ai ruoli definiti nell'ambito dei processi in essere nell'Amministrazione, evidenza del gap esistente rispetto alle best practice ITIL e alla ISO 20000 e dei passi necessari per la razionalizzazione e la ridefinizione dei processi;
- Definizione di nuovi processi in aderenza alle best practice ITIL, adattandoli al contesto e alle esigenze dell'Amministrazione;
- Disegno del workflow di processo, comprendente le integrazioni con gli altri processi coinvolti, identificazione dei CSF e definizione dei relativi KPI allo scopo di monitorare e controllare i processi stessi;
- Valutazione degli impatti organizzativi conseguenti all'attivazione dei nuovi processi, delle strategie di transitorio e delle gradualità di inserimento per minimizzare costi e disfunzioni nell'erogazione dei servizi esistenti;
- Piano di implementazione e proposta di strategia di introduzione dei nuovi processi, in accordo con l'Amministrazione, della messa a regime di tali processi, con particolare attenzione alle fasi immediatamente successive alla loro introduzione;
- Affiancamento delle strutture dell'Amministrazione al fine di effettuare il monitoraggio e il fine tuning dei workflow individuati nelle fasi di avvio dei nuovi processi e garantire la piena condivisione delle nuove modalità operative;
- Addestramento del personale dell'Amministrazione, nonché di personale di terzi dalla stessa indicati, su processi, procedure operative, modalità di utilizzo dei Tool a supporto. L'attività comprende anche la predisposizione del materiale didattico e l'organizzazione e la gestione delle sessioni formative e dei workshop.

Il Fornitore, nella definizione/revisione dei processi, deve tenere conto delle best practice ITIL nella versione 3 "2011 edition" e degli standard per l'IT Service Management dettati dalla normativa ISO/IEC 20000:2011 nonché dei requisiti espressi da Consip/Amministrazione.



4.1.1 Composizione del gruppo di lavoro

Per il servizio di Supporto specialistico per la definizione/revisione dei processi, il Fornitore dovrà impiegare un mix di figure professionali medio su tutti gli obiettivi tale da rispettare, per il complesso della Fornitura, quanto riportato nella tabella seguente:

Figura professionale	% Utilizzo
Consulente senior processi	20%
Consulente processi	30%
Esperto processi	50%

Tabella 1. Mix medio di riferimento per il servizio

4.2 IMPLEMENTAZIONE E ADEGUAMENTO DEI TOOL A SUPPORTO

Il servizio di Implementazione e adeguamento dei Tool a supporto comprende le seguenti attività:

- Descrizione completa ed esaustiva delle architetture, in accordo con le politiche dell'Amministrazione, delle funzioni da realizzare ad hoc e/o da modificare e delle modalità con cui i processi risulteranno fruibili dall'utente. In funzione del processo, identificazione dei Tool a supporto da utilizzare per la messa a regime del processo stesso, tenendo conto degli investimenti già effettuati dall'Amministrazione e delle modalità operative già in essere;
- Valutazione degli impatti derivanti dall'attivazione dei nuovi processi e/o di nuove funzionalità, indicando strategie ed eventuali gradualità per l'introduzione degli stessi con l'obiettivo di minimizzare costi e eventuali possibili disfunzioni nell'erogazione dei servizi esistenti, comprendendo la valutazione degli impatti sull'operatività delle strutture tecniche anche dei fornitori terzi;
- Piano di implementazione e strategia di introduzione, in accordo con l'Amministrazione, della messa a regime di un nuovo processo e/o di nuove funzionalità, con particolare attenzione alle fasi immediatamente successive alla sua introduzione;
- Installazione, aggiornamento, predisposizione e configurazione di tutti gli ambienti target, comprendendo la predisposizione delle basi dati, dei Tool a supporto ed integrazione con gli altri sistemi dell'Amministrazione, congiuntamente al Fornitore affidatario dei servizi di conduzione tecnica ed in accordo con le politiche dell'Amministrazione;
- Parametrizzazione dei Tool a supporto e stesura delle procedure operative da adottare e/o rivedere.

La parametrizzazione dei Tool a supporto consiste prevalentemente nell'aggiornamento e nel controllo della configurazione di prodotto in base ai requisiti dell'utente; a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- inserimento nel sistema di parametri e configurazione del processo di workflow (informazioni relative all'iter dei processi, ai profili degli utenti, etc.);
- caricamento nella base dati del sistema delle informazioni necessarie all'utilizzo del sistema stesso (es: dati anagrafici, sedi, etc.);
- Personalizzazione dei Tool a supporto e stesura delle procedure operative da adottare



e/o revisionare.

Per personalizzazione si intende la creazione e l'integrazione nel sistema di funzionalità che offrono valore aggiunto. Tra le attività previste sono comprese, ad esempio:

- la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate e/o complementari al sistema esistente;
- la predisposizione, l'esecuzione e la documentazione dei casi di test per le funzionalità da realizzare. Tale attività è propedeutica al collaudo.

Per la personalizzazione dei Tool a supporto, per tutti i casi in cui sia applicabile, il Fornitore effettui le attività di sviluppo in modo tale da consentire la successiva estrapolazione di tali personalizzazioni rispetto alle funzionalità native del prodotto stesso;

- Realizzazione della baseline delle parametrizzazioni e delle personalizzazioni sui Tool a supporto al fine di poter effettuare il caricamento su un altro sistema;
- Verifiche, preventive alle installazioni, della compatibilità di sistema (hw/sw, personalizzazioni/parametrizzazioni, sviluppi specifici) con gli aggiornamenti (nuove versioni/release) dei Tool a supporto con evidenza degli impatti;
- Presentazione, preventiva all'installazione degli aggiornamenti (nuove versioni/release) dei Tool a supporto, all'Amministrazione, e/o a terzi da essa designati, delle funzionalità nuove o variate;
- Adeguamento dei Tool a supporto, in accordo con Consip/Amministrazione, volto ad assicurarne la costante aderenza all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo dell'Amministrazione ed al cambiamento di requisiti non funzionali. In particolare si intendono gli adeguamenti:
 - dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
 - necessari per innalzamento di versioni del software di base e/o necessari per innalzamento di versioni dei pacchetti software utilizzati;
 - necessari all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
 - necessari per migrazioni di piattaforma.

Si sottolinea che, anche nel caso di adeguamento dei Tool a supporto, il test è parte integrante dell'attività. E' richiesto che ciascun requisito funzionale e non funzionale sia verificato mediante almeno un caso di test.

- Affiancamento delle strutture dell'Amministrazione, e/o a personale da essa delegati, al fine di:
 - effettuare il monitoraggio e il fine tuning dei workflow individuati nelle fasi di avvio dei nuovi processi
 - garantire la piena condivisione delle nuove modalità operative
 - fornire assistenza per l'uso appropriato delle funzionalità, secondo le modalità previste nei manuali d'uso, ed il corretto utilizzo di quanto realizzato;
- Addestramento del personale dell'Amministrazione, nonché di personale di terzi dalla stessa indicati, su processi, procedure operative e modalità di utilizzo dei Tool a supporto. L'attività comprende anche la predisposizione del materiale didattico, predisposizione dell'ambiente dimostrativo nonché l'organizzazione e la gestione delle



sessioni formative e dei workshop. In particolare, l'addestramento è volto a istruire sia gli utenti finali sia gli utenti che ricoprono ruoli all'interno dei processi attuati, comprendendo anche il personale di fornitori terzi, sia a fronte di nuovi rilasci sia a fronte di modifiche di funzionalità esistenti;

- Passaggio di conoscenza funzionale e tecnica sulle funzionalità realizzate a Consip/Amministrazione e/o a terzi da essa delegati volto al trasferimento del know-how per la successiva gestione in esercizio.

Si precisa che sono da intendersi parte integrante del servizio:

- la creazione delle anagrafiche;
- la profilatura dei privilegi per gli utenti;
- la gestione dei livelli di delega delle funzioni di approvazione;
- l'attivazione delle funzionalità di tracciamento di ogni operazione compiuta sui ticket dei Tool a supporto;
- il caricamento delle basi dati e delle funzioni di aggiornamento periodiche;
- la riconciliazione delle informazioni contenute nelle basi dati che operano su porzioni di dati provenienti da sorgenti differenti;
- produzione di reportistica e/o cruscotti attraverso i Tool a supporto, orientata alle esigenze informative dell'utenza di riferimento.

Il servizio comprende, inoltre, il supporto all'avviamento in collaudo ed in esercizio di quanto realizzato/modificato nonché l'esecuzione dei test, sulla base del Piano di Test approvato.

Il Fornitore nel corso delle attività di verifica e collaudo deve assicurare la risoluzione tempestiva dei malfunzionamenti riscontrati.

4.2.1 Composizione del gruppo di lavoro

Per i servizi di Implementazione e adeguamento dei Tool a supporto, il Fornitore dovrà impiegare un mix di figure professionali medio su tutti gli obiettivi tale da rispettare, per il complesso della Fornitura, quanto riportato nella tabella seguente:

Figura professionale	% Utilizzo
Consulente senior prodotti	30%
Consulente prodotti	40%
Consulente junior prodotti	30%

Tabella 2. Mix medio di riferimento per il servizio

4.3 MANUTENZIONE

Tale servizio si compone di due sottoservizi:

- Manutenzione correttiva
- Assistenza

da prestare sui Tool a supporto sia sui prodotti già realizzati alla data di inizio attività sia su quanto prodotto in ottemperanza alle obbligazioni contrattuali.

L'elenco delle parametrizzazioni/personalizzazioni dei Tool a supporto realizzate alla data di stesura della presente documentazione è contenuto nell'Appendice 4. L'elenco dei requisiti in



corso di implementazione è contenuto nell'Appendice 3.

Eventuale documentazione aggiornata sarà consegnata a valle della stipula.

4.3.1 Manutenzione correttiva

Per **Manutenzione correttiva** si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti dei Tool a supporto.

La **Manutenzione correttiva** è normalmente innescata da una segnalazione, ad esempio di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento dei Tool a supporto 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 sviluppato, nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di realizzazione o in collaudo sono risolti dal servizio di **Manutenzione correttiva** con la riparazione del codice e delle altre anomalie.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nei Tool a supporto, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione della rete, uso improprio delle funzioni, etc.), comportano, da parte del servizio di **Manutenzione**, il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta.

Si precisa che il Fornitore deve effettuare le attività di seguito elencate:

- risoluzione delle segnalazioni effettuate dall'utente;
- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e risoluzione;
- diagnosi della natura del malfunzionamento distinguendo se questo è all'interno del software parametrizzato/personalizzato o all'interno del codice sorgente del pacchetto commerciale;
- verifica ed aggiornamento della eventuale documentazione consegnata a fronte dell'aggiornamento.

In quest'ultimo caso, il Fornitore è tenuto alla tempestiva apertura della segnalazione sul contratto di manutenzione dei Tool a supporto, alla completa gestione del ciclo di vita della segnalazione, al test del workaround/soluzione proposta dal fornitore del servizio di **Manutenzione** sul pacchetto commerciale ed alla successiva verifica dell'esito dell'intervento effettuato negli ambienti target. In tale evenienza, il Fornitore può porre in stato "pendente" il ticket relativo alla segnalazione.

In fase di presa in carico delle attività, saranno forniti gli elementi necessari per interfacciare il fornitore del servizio di **Manutenzione** sul pacchetto commerciale dei Tool a supporto.

Il Fornitore deve possedere un'approfondita conoscenza dei Tool a supporto tale da minimizzare il rischio di segnalazioni errate di malfunzionamento verso il fornitore del



servizio di Manutenzione sul pacchetto commerciale.

4.3.2 Assistenza

Nel servizio di Assistenza sono comprese attività di supporto informativo e di modifica dei parametri di configurazione/parametrizzazione e di personalizzazione dei Tool a supporto.

Tra le attività si segnalano a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Creazione/eliminazione/modifica di:
 - categorie operative e categorie prodotto;
 - regole di routing dei ticket;
 - utenze e/o gruppi di assegnazione;
 - modelli, template, alberi decisionali, task template, attività;
 - urgenza, impatto, priorità, fattori di rischio;
 - tipologia di contratto, gestione associazioni CI-Utente e/o ufficio, associazioni CI contratto, etc.
- Realizzazione di report ad hoc, in base alle esigenze del richiedente;
- Supporto informativo inerente la gestione delle basi dati (es. inserimento nuovi asset nel CMDB, verifica dei livelli di servizio, verifica CI-relazioni-attributi, etc.).

4.3.3 Attivazione del servizio di Manutenzione

Ogni segnalazione di malfunzionamento e/o ogni richiesta di Assistenza costituisce richiesta di manutenzione; è effettuata attraverso i Tool a supporto da parte del personale dell'Amministrazione o da parte di terzi da essa delegati, con attribuzione della categoria, come meglio specificato nel seguito, e assegnata al Fornitore.

Le segnalazioni e le richieste pervengono prevalentemente attraverso il sistema di TT, anche se non si esclude l'utilizzo di altri canali quali: telefono, fax, posta elettronica, etc.

In caso di richiesta/segnalazione effettuata in modalità diversa dal sistema di TT, la stessa è confermata dall'invio di una mail all'indirizzo messo a disposizione dal Fornitore, contenente l'informazione relativa alla categoria assegnata dal richiedente.

A tal proposito, si precisa che il Fornitore deve rendere disponibili a Consip/Amministrazione un numero di telefono (numero verde il cui costo è interamente a carico del Fornitore) nonché di un numero di fax, nell'orario di servizio di cui al successivo paragrafo 5.3.3.

Il Fornitore è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sui Tool a supporto, fino alla risoluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento, motivato con un'opportuna e dettagliata diagnosi, o all'evasione della richiesta.

In caso di intervento di Manutenzione correttiva, il Fornitore può procedere alla chiusura del ticket (stato "risolto") a valle della richiesta a Consip/Amministrazione di passaggio in produzione, previa esecuzione con esito positivo dei test.

In caso di malfunzionamento o di richiesta di assistenza, il Fornitore ha l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato.

A fronte dell'esito positivo di tutti i test ed in accordo con Consip/Amministrazione potrà essere effettuato il rilascio nell'ambiente target, contestualmente all'eventuale consegna della documentazione aggiornata.



Consip/Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare le verifiche sulle modifiche apportate, alla documentazione e alle basi dati. Qualora l'intervento di correzione effettuato dal Fornitore risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento dei Tool a supporto, Consip/Amministrazione 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.

La Tempestività di ripristino e di evasione delle richieste è misurata in funzione della categoria assegnata al ticket. Come detto, tale categoria è assegnata da Consip/Amministrazione 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 ed i malfunzionamenti di tipo marginale, le richieste di intervento relativamente alla gestione della configurazione nonché le richieste di supporto informativo";
- **categoria 4:** "sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali nonché le richieste di produzione di report ad hoc".

Per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende una malfunzione dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati (es. anomalie in un programma batch che corrompono la base dati, job di discovery che compromettono la qualità delle informazioni contenute nel CMDB, ecc..).

4.3.4 Dimensionamento

A titolo meramente indicativo, si forniscono le seguenti informazioni riferite a 12 mesi solari:

- il numero medio di segnalazioni relativo a difettosità riscontrate su personalizzazioni e parametrizzazioni è pari a 8 segnalazioni/mese
- il numero di richieste di parametrizzazione e personalizzazione dei prodotti software è di circa 60/anno; si precisa che tali attività sono attualmente eseguite nell'arco di una giornata lavorativa
- il numero medio di richieste di supporto informativo è di circa 10 richieste/mese.

Il servizio di Manutenzione è dimensionato in 12 canoni trimestrali.



5. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.1 PREMESSA

Consip si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard concordati, anche in corso d'opera, dandone preavviso al Fornitore. Inoltre, tali modalità di esecuzione possono essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e possono essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli servizi/progetti/interventi (obiettivi).

Inoltre, Consip si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica di supporto alla gestione delle attività della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.).

Consip/Amministrazione si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza.

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

Consip/Amministrazione si riserva di verificare in ogni momento la corretta esecuzione dei servizi anche attraverso la richiesta di:

- reportistica ad hoc;
- copia dei log di sistema;
- accesso ai sistemi.

5.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE E REMUNERAZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ

Nel seguito non sono descritte puntualmente le modalità di esecuzione delle diverse attività, assumendo come normalmente note le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi della fornitura.

Al fine di descrivere le modalità di esecuzione dei servizi oggetto della fornitura, viene di seguito esposta la matrice di corrispondenza tra i servizi stessi, le modalità di erogazione e remunerazione ed i cicli di realizzazione adottati.

Servizio	Modalità di erogazione	Modalità di remunerazione	Ciclo di realizzazione
Supporto specialistico per la definizione/revisione dei processi	Progettuale	A corpo ⁽¹⁾	standard /fase unica
Implementazione e adeguamento dei Tool a supporto	Progettuale	A corpo ⁽¹⁾	standard /fase unica
Manutenzione	Continuativa	A canone	Non applicabile

Tabella 3 - Matrice associativa tra servizi e modalità di erogazione e remunerazione

(1) Eccezionalmente a consumo

Si precisa che per le attività a carattere progettuale è cura di Consip specificare la modalità di remunerazione all'attivazione del singolo intervento.



5.3 INTERA FORNITURA

Il Fornitore deve garantire continua ed efficace fasatura tra tutti i servizi oggetto della presente fornitura nonché un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione nel rispetto dei tempi indicati nei Piani di lavoro.

Infatti, si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione adottata dal Fornitore per l'erogazione dei diversi servizi, è richiesto un alto grado di sinergia delle risorse tra le diverse attività previste, al fine di garantire un adeguato grado di omogeneità nelle varie soluzioni adottate e uniformità di comportamento nei confronti degli utenti.

L'erogazione dei servizi deve 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.

Qualora la natura dell'intervento/servizio lo preveda, è richiesto che il Fornitore provveda all'utilizzo e all'alimentazione dei Tool a supporto.

5.3.1 Modalità progettuale

Le attività da eseguire in modalità progettuale sono scomposte in interventi (o anche obiettivi), di responsabilità del Fornitore, cui è attribuita una dimensione e un tempo di esecuzione, suddivisi in una o più fasi, delimitate da milestone, in funzione del ciclo di realizzazione.

Gli interventi sono regolamentati in giorni/persona, con modalità esecutiva a corpo, vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base dei GP pianificati per figura professionale e non in base ai GP effettivamente consumati. Solo eccezionalmente e per specifiche attività Consip si riserva di attivare interventi "a consumo" in luogo della modalità esecutiva a corpo, per un massimo di 30 giorni persona per ciascun anno.

L'attivazione è effettuata attraverso la Scheda intervento trasmessa al Fornitore da Consip. Una volta attivato, l'intervento è stimato dal Fornitore, attraverso la produzione del Piano di Lavoro, sia in termini di impegno sia di tempi di realizzazione, tenendo conto dei vincoli legati al massimale contrattuale per singolo servizio.

In funzione delle caratteristiche dell'intervento, sono concordati le fasi ed i prodotti delle attività, i criteri di fine fase nonché eventuali Indicatori di qualità specifici.

Tali informazioni sono tracciate nel Piano di Lavoro nel quale devono essere indicati i prodotti soggetti a collaudo/verifica e/o accettazione.

Il Piano di Lavoro nonché l'eventuale Piano della Qualità di progetto sono sottoposti all'approvazione di Consip.

Sulla base di quanto definito nel Piano di Lavoro presentato, Consip procederà all'approvazione dell'intervento.

L'obiettivo si conclude con l'accettazione, all'esito positivo della verifica di conformità.



Data la natura dei servizi coinvolti e l'alto grado di sinergia degli stessi, si potrebbero verificare delle situazioni in cui il ciclo di realizzazione utilizzato potrebbe comprendere attività di entrambi i servizi. In quest'ultimo caso, la pianificazione delle attività, ai fini del dimensionamento dell'intervento, è effettuata separatamente, imputando i GP per figura professionale ai rispettivi massimali.

5.3.1.1 Ciclo standard

E' il ciclo di realizzazione prevalentemente adottato sia per la definizione/revisione dei processi, sia per l'implementazione e l'adeguamento dei Tool a supporto.

La seguente tabella riporta gli eventi (milestone) che marcano l'inizio e la conclusione delle varie fasi.

Attore	Milestone	Fasi	Documento
Consip	Attivazione		Scheda intervento
Fornitore		Definizione	Piano di lavoro Piano della qualità di progetto (eventuale)
Consip	Autorizzazione		Approvazione del Piano di lavoro
Fornitore		Realizzazione	Rapporto Indicatori di qualità di progetto Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro
Fornitore	Consegna		
Consip/Amministrazione		Collaudo /Verifica	Prodotti oggetto di collaudo/verifica in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di progetto
Consip	Accettazione		

5.3.1.2 Ciclo a fase unica

E' costituito da un'unica fase, di responsabilità del Fornitore, che si conclude con l'accettazione da parte di Consip dei prodotti realizzati e/o della documentazione redatta.

5.3.2 Modalità continuativa

I servizi in modalità continuativa sono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla data di inizio attività indicata da Consip fino al termine della fornitura o altra data indicata da Consip stessa.

Negli ultimi 12 mesi della fornitura sarà attiva la sola componente di Manutenzione correttiva in garanzia per il software sviluppato, personalizzato, parametrizzato e/o comunque modificato a partire dal 25° mese dalla data di inizio attività, di cui al successivo paragrafo 5.8.1.

Il servizio è remunerato attraverso la corresponsione di un canone trimestrale invariabile



anche in caso di variazione significativa dei volumi gestiti. Nel caso in cui il servizio sia attivato in misura inferiore al trimestre, il canone è calcolato pro quota.

Negli ultimi 12 mesi della fornitura il servizio di Manutenzione correttiva non è remunerato.

5.3.3 Orario del servizio

Il servizio di Manutenzione deve essere garantito, senza soluzione di continuità, dal lunedì al venerdì, nei giorni feriali, dalle ore 08:30 e le ore 18:30. Su tale fascia oraria è effettuata la misurazione degli Indicatori di Qualità di cui all'Appendice 1.

Si precisa che per giorno festivo deve intendersi la festività a carattere nazionale.

I servizi di:

- Supporto specialistico per la definizione/revisione dei processi
- Implementazione e adeguamento dei Tool a supporto

erogati presso le sedi Consip/Amministrazione, sono effettuati dal lunedì al venerdì, nei giorni feriali, tra le ore 8:30 e le ore 18:30, in base a quanto concordato con Consip/Amministrazione.

5.4 RISORSE IMPEGNATE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

5.4.1 Profili professionali

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi di cui al par. 4.1 e 4.2, sia in fase di presa in carico sia durante la fornitura stessa, anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi riportati al paragrafo 7, fermo restando l'obbligo per il Fornitore stesso ad erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione.

Ad eccezione del servizio di Manutenzione, il Fornitore sottoporrà a Consip per la valutazione i CV del personale da impiegare nella fornitura, in base al template di Curriculum riportato al paragrafo 7, comprendendo anche le risorse che rivestono il ruolo di Referenti.

I Curriculum vitae delle figure professionali dovranno essere consegnati entro 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto o, nel corso della fornitura:

- entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione di sostituzione/inserimento da parte del Fornitore o dalla richiesta di sostituzione da parte di Consip
- per ciascun intervento, entro 5 giorni lavorativi dall'approvazione del relativo Piano di Lavoro.

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



5.4.2 Referenti

E' richiesto che il Fornitore indichi almeno le seguenti figure:

- Responsabile della fornitura
- Responsabile dei servizi

non facenti parte di alcuno dei gruppi di lavoro e che non comportano, pertanto, alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione.

Il **Responsabile della fornitura** deve avere una visione unica ed integrata dello stato dell'intera fornitura, delle attività e dei progetti in corso. Pertanto, il Responsabile della fornitura garantisce la qualità complessiva dei servizi erogati, opera quale interfaccia unica amministrativa verso Consip e detiene poteri di delega all'interno dell'azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del contratto.

Il **Responsabile dei servizi** ha la visibilità completa delle attività afferenti i servizi, opera quale interfaccia unica nei confronti di Consip/Amministrazione dal punto di vista tecnico, ricopre il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione operativa del Fornitore e nei confronti di Consip/Amministrazione, è responsabile della pianificazione delle attività e del rispetto delle scadenze, gestisce gli stati avanzamento lavori, riferisce a Consip/Amministrazione sullo stato di avanzamento, sulle attività operative, sulla corretta esecuzione delle attività e sul rispetto dei livelli di servizio contrattualmente previsti. Inoltre, garantisce che siano effettuate attività quali: la definizione ed eventuale modifica del/dei Piano/i della Qualità e di eventuale documentazione correlata per l'approvazione di Consip, la predisposizione degli standard della fornitura ed il loro aggiornamento, l'attuazione delle verifiche e validazioni previste dal/i Piano/i di Qualità approvati, la definizione di piani di intervento atti ad eliminare le cause di anomalie e/o non conformità.

5.5 PRODOTTI DELLA FORNITURA

Di seguito sono indicati i prodotti, quali output delle attività, che devono essere realizzati, oltre a quanto già indicato nella descrizione delle singole attività.

In assenza di standard forniti da Consip/Amministrazione, il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della Qualità Generale un modello di documento da sottoporre all'approvazione.

In relazione alla prima consegna del Piano della Qualità Generale, Consip si riserva di indicare un sottoinsieme di documenti di cui il Fornitore dovrà produrre il relativo standard, da sottoporre all'approvazione contestualmente al Piano della Qualità Generale.

I successivi standard documentali saranno prodotti e consegnati per l'approvazione in corso d'opera, in base alle indicazioni di Consip.

Il contenuto minimo di tali prodotti è indicato nell'Appendice 2.

Piano della Qualità	Piano della Qualità Generale
	Piano della Qualità di progetto
Piano di lavoro	Piano di subentro
	Piano di trasferimento del know-how
	Piano di lavoro
Documentazione di consuntivazione e rendicontazione	Consuntivo attività
	Rendiconto risorse per attività



	Stato di Avanzamento Lavori
	Rendicontazione Indicatori di Qualità
Prodotti di fase	Specifiche dei requisiti
	Specifiche funzionali di processo
	Specifiche tecniche
	Documento di assessment e gap analysis
	Piano di Test
	Documentazione Dati
	Codice sorgente
	Tool a supporto, personalizzato e/o parametrizzato
	Documentazione Utente
	Manuale di gestione applicativo
	Lista Oggetti Software
	Rapporto Indicatori di qualità di progetto
	Piano del change
Altri Documenti	Reportistica e/o documentazione ad hoc
	Report impatto ambientale

Si precisa che, oltre a quelli indicati in tabella, si identificano quali prodotti della fornitura anche eventuali Migliorie, che devono peraltro essere considerate dal Fornitore come attività di carattere progettuale che non comportano alcun onere aggiuntivo a Consip/Amministrazione.

I Piani di Lavoro relativi alle modalità e ai tempi di predisposizione e, laddove previsto, di consegna di tali Migliorie sono quelli inseriti in Offerta, se migliorativi dei termini massimi indicati al successivo par. 5.5.2, fatta salva la facoltà di Consip di richiedere al Fornitore modifiche ai fini dell'approvazione degli stessi.

Inoltre, potranno essere richiesti, in funzione delle caratteristiche dei singoli interventi, ulteriori prodotti.

Per la tempificazione delle consegne si faccia riferimento al successivo paragrafo 5.5.2 Vincoli temporali sulle consegne.

5.5.1 Modalità di consegna dei prodotti

Il Fornitore deve effettuare la consegna dei prodotti secondo le modalità di seguito descritte. Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

5.5.1.1 Consegna di documentazione

La documentazione, che può essere anticipata per posta elettronica, deve essere in formato nativo firmata digitalmente (.doc, .xls, .ppt, .mpp, ecc...), salvo diverso accordo con Consip.

La consegna è effettuata sul Sistema Documentale dell'Amministrazione e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna descrittiva dei prodotti consegnati in formato cartaceo, fatto salvo diverso accordo con Consip.

In via eccezionale la consegna potrà avvenire tramite posta elettronica, agli indirizzi che saranno indicati da Consip/Amministrazione.



Consip si riserva di definire diverse modalità di consegna della documentazione.

La consegna di un documento è ritenuta valida solo se lo stesso rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati.

5.5.1.2 Consegna di prodotti sw

Il Fornitore è tenuto alla consegna del software realizzato nell'ambiente target concordato con Consip/Amministrazione, secondo le modalità definite.

Consip/Amministrazione si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software su supporto magnetico/ottico ovvero di richiedere la consegna anche accedendo ad apposite applicazioni messe a disposizione o via web.

In caso di indisponibilità degli ambienti sono concordate con Consip/Amministrazione le modalità di consegna.

Il Fornitore deve sempre accompagnare la consegna di oggetti software con il documento di lista oggetti software (LOS), completo delle informazioni necessarie alla gestione della configurazione.

5.5.2 Vincoli temporali sulle consegne

Di seguito sono riportati i termini entro cui deve essere consegnata la documentazione prevista nella fornitura.

In via generale, sono indicati i vincoli temporali sui termini di consegna di alcuni documenti, fermo restando che le date di consegna dei prodotti sono riportate nel Piano di Lavoro e che il dettaglio, o ulteriori o diverse scadenze, potranno essere indicati nell'ambito del singolo progetto. Quindi i prodotti previsti dal Piano di Lavoro devono essere consegnati secondo la tempificazione prevista dal piano stesso.

Per tutti i prodotti, la presenza di anomalie/non conformità rilevate da Consip e per le quali è richiesta la revisione da parte del Fornitore comporterà la riconsegna del prodotto corretto entro massimo 5 giorni lavorativi (fatta eccezione per il Piano della Qualità Generale per cui è fissato un termine di 10 giorni lavorativi), fatto salvo diverso termine fissato da Consip stessa. Consip si riserva di richiedere in qualsiasi momento la produzione di reportistica e/o documentazione ad hoc. Il Fornitore è tenuto a consegnare tale reportistica e/o documentazione ad hoc al massimo entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, ovvero nel diverso tempo concordato con Consip, ed eventualmente a riconsegnarla corretta entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi.

Dalla data di stipula del contratto

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula. Gli eventuali Piani della Qualità di progetto dovranno essere consegnati in fase di Definizione ovvero, in caso di ciclo a fase unica, entro 5 giorni lavorativi dall'approvazione del Piano di lavoro. Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del documento definitivo per l'approvazione entro 10 giorni lavorativi dalla prima formalizzazione di rilievo, al netto dei tempi necessari a Consip per la valutazione.



Il Piano di Subentro dovrà essere consegnato entro 5 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.

Tale piano dovrà prevedere, tra l'altro, la tempificazione relativa alla documentazione prevista per la presa in carico dei servizi nonché la documentazione relativa alle attività a carattere realizzativo, quali ad esempio quelle relative alle Migliorie. In ogni caso, tale documentazione dovrà essere consegnata al massimo entro 15 giorni lavorativi dalla data di stipula. La realizzazione delle Migliorie dovrà essere conclusa entro il termine massimo di 90 giorni solari dalla data di inizio attività. Consip si riserva la verifica di conformità di tutto quanto realizzato rispetto ai requisiti direttamente indicati ovvero alle proposte espresse in Offerta. Per quanto riguarda le attività per l'adeguamento dei Tool a supporto di cui al par. 5.10.3.2, entro il termine massimo di 30 giorni solari dalla data di inizio attività, dovranno essere completate le funzionalità base concordate con Consip.

Periodicamente nel corso della fornitura

Entro 5 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore deve consegnare i seguenti prodotti:

- Consuntivo attività - con cadenza mensile
- Rendicontazione Indicatori di Qualità - con cadenza trimestrale
- Report impatto ambientale - con cadenza semestrale

ferma restando la possibilità per Consip di richiedere elaborazioni ad evento.

Inoltre, Consip si riserva di richiedere la rilevazione degli Indicatori di Qualità in date intermedie del periodo di riferimento.

Nel corso dell'erogazione dei servizi

Come già indicato, la tempificazione della consegna dei prodotti di fase è riportata nel Piano di Lavoro che deve essere consegnato entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta di Consip ovvero entro 7 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'attività da svolgere attraverso la Scheda intervento. Ogni scostamento rispetto a tale Piano è comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore. Il relativo Piano di Lavoro aggiornato è riconsegnato entro 5 giorni lavorativi dal relativo verbale. I prodotti devono essere consegnati entro il termine della fase a cui appartengono, fatta salva diversa indicazione di Consip.

La consegna del Rapporto Indicatori di qualità di progetto è effettuata entro i termini stabiliti dal Piano di Lavoro; per la fase di collaudo, il documento è consegnato entro e non oltre 5 giorni lavorativi dal termine delle operazioni di collaudo.

Al termine della fornitura

- **Al termine dei primi trentasei mesi dalla data di inizio attività**

Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di Consip, il Fornitore, congiuntamente al fornitore subentrante al presente appalto, deve redigere il Piano di trasferimento del know-how, insieme ad eventuali *check list* da sottoporre all'approvazione di Consip.

In caso di riscatto da parte di Consip/Amministrazione di eventuali Migliorie, le stesse devono essere consegnate entro 60 giorni lavorativi dalla richiesta di Consip, comprensive delle eventuali personalizzazioni effettuate nonché di tutta la documentazione necessaria per la



presa in carico e successiva gestione delle stesse. Inoltre, deve essere consegnata tutta la documentazione necessaria a comprovare la titolarità dell'Amministrazione delle stesse, come meglio specificato nel contratto.

Per le Migliorie per cui l'Amministrazione non intenda procedere al riscatto, entro 60 giorni lavorativi dalla richiesta, il Fornitore deve consegnare le basi dati in formato consultabile da software standard, le eventuali personalizzazioni effettuate nonché l'eventuale documentazione a corredo, secondo i formati ed i contenuti indicati da Consip.

- **Al termine del periodo di sola Manutenzione in garanzia**

Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di Consip, il Fornitore, congiuntamente al fornitore subentrante al presente appalto, deve redigere il Piano di trasferimento del know-how insieme ad eventuali *check list*, da sottoporre all'approvazione di Consip, per le funzionalità dei Tool che usufruiscono del periodo di Manutenzione in garanzia di cui al successivo paragrafo 5.8.1.

5.5.3 Aggiornamento della documentazione

A prescindere dalla tipologia di intervento, dovrà essere previsto l'aggiornamento della documentazione esistente o di quella prodotta nell'ambito della fornitura, al fine di mantenerla costantemente aggiornata.

L'aggiornamento della documentazione potrà avvenire per intero documento o per addendum, secondo quanto di volta in volta concordato.

Il Piano della Qualità dovrà essere aggiornato a livello di intero documento, dando, inoltre, evidenza di come individuare le modifiche apportate.

Il Fornitore si impegna a mantenere costantemente aggiornato il Sistema Documentale dell'Amministrazione.

5.5.4 Assenza di virus

Tutti i prodotti consegnati devono essere esenti da virus, codice maligno, spyware, ecc. o da componenti software estranee al contenuto dello specifico prodotto.

Consip/Amministrazione può verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che ritiene più opportuni.

5.5.5 Strumenti di documentazione

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

Lo strumento di pianificazione normalmente utilizzato è Microsoft Project.

La documentazione risultante da scansione di documentazione cartacea o presentata in forma "non modificabile" dovrà essere fornita in formato PDF standard, immagine con testo.

Il disegno dei processi è effettuato con il prodotto Microsoft Visio.

Consip si riserva di variare o introdurre nuovi strumenti di documentazione.

L'utilizzo di altri strumenti e tool di documentazione, che dovranno comunque rispondere a criteri di larga diffusione di mercato e comune accettazione nell'ambito della "comunità



informatica”, dovrà essere concordata con Consip.

Eventuali conversioni di documentazione esistente saranno concordate e pianificate tra le parti.

5.6 LUOGO DI LAVORO

I servizi saranno erogati presso le sedi del Fornitore fatta eccezione per le seguenti attività:

- incontri con personale Consip/Amministrazione o terzi da essa delegati
- collaudi/verifiche e assistenza all'avvio in esercizio
- seminari formativi, workshop e sessioni di addestramento
- presa in carico dei servizi
- trasferimento di know-how durante e a fine fornitura

che saranno effettuate presso le sedi Consip/Amministrazione.

In caso di presenza continuativa presso le sedi dell'Amministrazione, si precisa che saranno resi disponibili posti di lavoro non attrezzati, ossia dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento ai sistemi, in modalità di tipo Ethernet. Salvo diversa indicazione di Consip/Amministrazione, il Fornitore è tenuto ad attrezzare a proprie spese tali posti di lavoro del necessario corredo di strumenti hardware, software (software di base, antivirus e strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi) e materiale di consumo.

Il Fornitore è tenuto al rispetto delle politiche di sicurezza definite da Consip/Amministrazione per l'intera durata contrattuale.

Per le attività per le quali non è esplicitamente richiesta la presenza on site, il Fornitore potrà operare da remoto sui Tool a supporto, fermo restando il rispetto delle politiche dell'Amministrazione.

Le modalità di connessione con la rete dell'Amministrazione e di collegamento agli ambienti target saranno comunicate a valle della stipula.

Inoltre, il Fornitore, previa autorizzazione da parte di Consip/Amministrazione, potrà procedere all'installazione di server di sua proprietà presso le sedi dell'Amministrazione.

5.7 GESTIONE DELLA FORNITURA

L'esecuzione ed il governo della fornitura dovrà avvenire con un'attività continua di pianificazione, consuntivazione e controllo. All'inizio della fornitura, Consip/Amministrazione illustrerà le attività da svolgere, indicando le informazioni e le scadenze note, i piani di evoluzione e ogni altra informazione utile ad una corretta pianificazione (per le attività cui la pianificazione sia applicabile).

In ogni caso sarà cura del Fornitore predisporre e aggiornare tempestivamente i propri piani, in funzione delle variazioni intervenute, in modo da riflettere il reale stato delle attività, a preventivo e a consuntivo.

Consip si riserva di accedere in ogni momento a tali Piani di lavoro o a richiederne opportuna documentazione, al fine di condividere in tempo reale con il Fornitore lo stato delle attività della fornitura.

A tal proposito, il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori (SAL) 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.

5.7.1 Pianificazione

La pianificazione delle attività dovrà essere predisposta dal Fornitore, concordata con Consip stessa, nei seguenti momenti:

- a valle della stipula, per la presa in carico dei servizi nonché per la pianificazione delle attività a carattere realizzativo connesse alle Migliorie;
- all'inizio della fornitura o all'attivazione delle attività di tipo continuativo;
- all'attivazione degli interventi di tipo progettuale;
- ad evento, nel corso dell'erogazione dei servizi.

A valle della stipula, Consip si riserva di richiedere la stesura di un unico Piano di Lavoro comprensivo di tutte le attività iniziali (Piano di subentro) ovvero di richiedere la stesura di singoli Piani specifici.

Sarà cura del Fornitore proporre e concordare con Consip ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il relativo Piano di Lavoro. Tale ripianificazione dovrà essere formalizzata in modo analogo a quanto già previsto per il Piano di Lavoro iniziale. Ciò si applica anche alle attività connesse alle Migliorie.

Tutta la documentazione di pianificazione deve essere sottoposta all'approvazione di Consip. Tali documenti e le eventuali successive modifiche, formalizzate nelle forme descritte, rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato da Consip, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna e/o scadenze in essi contenute.

5.7.2 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta mensilmente attraverso la documentazione di rendicontazione, sia in termini di volumi che di andamento dei servizi e delle attività. Le eventuali osservazioni di Consip sui contenuti di tali documenti e le conseguenti modifiche saranno in forma di verbale, e-mail o altra comunicazione scritta.

5.7.3 Controllo

E' richiesto che il Fornitore operi il controllo costante e diretto delle condizioni e dei processi di erogazione dei servizi, supportando Consip/Amministrazione nel governo e nell'evoluzione dei servizi stessi.

Inoltre, il Fornitore, anche sulla base di procedure operative concordate con Consip/Amministrazione, dovrà garantire un'adeguata interazione con i fornitori terzi.

Il Fornitore, inoltre, dovrà fornire a Consip/Amministrazione gli elementi per il costante miglioramento del servizio nonché comunicare tempestivamente eventuali elementi di criticità e/o situazioni fuori linea.

5.7.4 Gestione degli obiettivi

5.7.4.1 Attivazione degli interventi

La richiesta di attivazione avviene con l'invio al Fornitore di una Scheda intervento in genere corredata dalle seguenti informazioni:



- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- tipologia e descrizione dell'intervento;
- ciclo previsto;
- eventuali date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio);
- riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, etc.

di input per la produzione del Piano di Lavoro.

Sulla base di quanto definito nel Piano di Lavoro presentato, Consip procederà all'approvazione dell'intervento.

5.7.4.2 Valutazione delle dimensioni degli interventi

La valutazione delle dimensioni dei singoli interventi deve essere riportata nel Piano di Lavoro, tenendo conto dei vincoli legati al massimale di ciascun servizio.

Il dimensionamento dovrà essere effettuato in giorni persona (GP) per ciascuna delle figure professionali previste.

Nel caso in cui, durante l'esecuzione dell'intervento, siano richieste modifiche all'intervento stesso, si potrà procedere ad una variazione della stima dell'effort progettuale che dovrà comunque essere soggetta all'approvazione di Consip.

5.8 GARANZIA

Tutto il software sviluppato, personalizzato, parametrizzato e/o comunque modificato deve essere consegnato privo di anomalie e corredato dalla documentazione prevista.

Tutto il software sviluppato, personalizzato, parametrizzato e/o comunque modificato gode di un periodo di garanzia che si estende fino al 36° mese dalla data di inizio attività, comprendendo anche la relativa documentazione, fatto salvo quanto specificato nel seguito.

5.8.1 Garanzia nel corso degli ultimi 12 mesi di durata contrattuale

Nel corso degli ultimi 12 mesi di contratto, il Fornitore è tenuto ad erogare il servizio di Manutenzione correttiva in garanzia per il software sviluppato, personalizzato, parametrizzato e/o comunque modificato a partire dal 25° mese dalla data di inizio attività, comprendendo anche la relativa documentazione.

Tale obbligo vale anche nel caso di risoluzione anticipata del contratto.

5.9 ATTIVITÀ DI INIZIO E FINE FORNITURA

5.9.1 Presa in carico delle attività

A partire dalla data di stipula del contratto, su richiesta del Fornitore e per un periodo massimo di 30 giorni solari, Consip/Amministrazione e/o terzi da essa designati fornirà conoscenze utili allo svolgimento dei servizi, attraverso, ad esempio: consegna di documentazione, presentazioni, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto con



assistenza di personale dell'Amministrazione o di terzi da essa delegato.

Si precisa che il Fornitore dovrà, in ogni caso, essere in grado di prendere in carico i servizi anche in assenza di affiancamento da parte di personale tecnico di Consip/Amministrazione e/o di fornitori terzi sui Tool a supporto.

Le modalità di fruizione di tale periodo e la relativa pianificazione dovranno essere concordate con Consip, anche sulla base di eventuali proposte indicate in Offerta.

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

5.9.2 Affiancamento di fine fornitura

A partire dal termine del trentaquattresimo mese solare dalla data di inizio attività, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà, su richiesta di Consip, trasferire a personale Consip/Amministrazione o a terzi da essa designati il know-how sulle attività condotte, al fine di rendere la prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Tale periodo di affiancamento, della durata di sessanta giorni solari, sarà organizzato secondo modalità da concordare e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc., anche sulla base di eventuali proposte indicate in Offerta.

Al fine di facilitare il trasferimento del know-how sarà stilata una lista delle attività di dettaglio da effettuare che sarà sottoposta all'approvazione di Consip. L'onere di predisposizione di tale lista è a carico del Fornitore.

A partire dal termine del quarantaseiesimo mese solare dalla data di inizio attività, il Fornitore è tenuto ad erogare, per un periodo massimo di sessanta giorni solari, un ulteriore trasferimento del know-how per le funzionalità dei Tool a supporto che usufruiscono del periodo di Manutenzione in garanzia di cui al successivo paragrafo 5.8.1.

Per tutte le attività di trasferimento del know-how il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo.

5.10 QUALITÀ

5.10.1 Assicurazione Qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore deve:

- 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 specifici approvati e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

5.10.2 Piano della Qualità

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



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

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità di progetto sono redatti dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 2 e costituiscono il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Per quanto riguarda le Migliorie, il Piano della Qualità Generale e/o il Piano della Qualità di progetto ne descrive le modalità realizzative nonché le modalità con cui il Fornitore intende garantirne l'adeguatezza rispetto agli obiettivi durante tutta la fornitura.

Infatti, se richiesto da Consip, per ciascuna delle Migliorie dovrà essere predisposto un Piano della Qualità di Progetto. Consip si riserva di richiedere miglioramenti degli Indicatori di Qualità proposti dal Fornitore in tali documenti.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità di progetto devono essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, ogni qualvolta Consip lo richieda.

Si precisa che, anche nel caso in cui il Piano della Qualità Generale e/o eventuali Piani della Qualità di progetto non siano stati approvati, sia per la prima consegna che per le successive nel corso dell'intera durata contrattuale, Consip si riserva di applicare comunque le azioni previste per il non corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali.

Inoltre, nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001 non risolva i rilievi notificati dalla Consip sul Piano della Qualità, quest'ultima si riserva di effettuare un'apposita segnalazione al SINCERT.

5.10.3 Indicatori di qualità

Il profilo di qualità previsto per la fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 1.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di Offerta, Indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli indicati o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli Indicatori di qualità per l'intera durata contrattuale utilizzando i Tool a supporto, attraverso la Rendicontazione Indicatori di Qualità e il Rapporto Indicatori di qualità di progetto.

Si segnala che agli Indicatori di Qualità sono, di volta in volta, associate azioni contrattuali quali l'applicazione di penali nonché l'emissione di uno o più rilievi, come meglio specificato nell'Appendice 1 e nel Contratto.

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

5.10.3.1 Revisione degli Indicatori di Qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun Indicatore di Qualità può essere riesaminato su richiesta di Consip; il riesame può 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 IQ che non siano risultate efficaci.

Consip ed il Fornitore, in caso di necessità, concordano eventuali modifiche ai metodi di calcolo definiti per ciascun Indicatore di Qualità.

Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste e a recepirle nel Piano della Qualità generale, da sottoporre all'approvazione di Consip.

5.10.3.2 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli Indicatori di Qualità

Nella stesura del Piano della Qualità Generale, il Fornitore per ciascun Indicatore di Qualità deve dettagliare le fonti dati utilizzate per la raccolta dei dati elementari nonché gli strumenti per l'elaborazione delle informazioni di dettaglio.

Per la verifica del rispetto degli Indicatori di Qualità il Fornitore si impegna a predisporre ed adeguare, senza alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione, i Tool a supporto, entro il termine massimo indicato al paragrafo 5.5.2, e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Il Fornitore deve rendere disponibili i risultati delle misure effettuate attraverso la reportistica prevista, con la valorizzazione dei relativi Indicatori di Qualità ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto della reportistica periodica sono archiviati a cura del Fornitore attraverso il Sistema documentale dell'Amministrazione.

Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire la base dati (RDBMS) di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la misurazione e valorizzazione degli Indicatori di Qualità, secondo le modalità indicate da Consip.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare gli Indicatori di Qualità per l'intera durata contrattuale, compresi, quindi, il periodo transitorio di cui al successivo paragrafo 5.10.4 ed il periodo di garanzia di cui al paragrafo 5.8.1.

5.10.4 Periodo transitorio

Nei primi tre mesi solari dalla data di inizio attività il non rispetto dei valori di soglia previsti per i seguenti Indicatori di qualità:

- IQ8 - Test negativi in collaudo
- IQ9 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio e di evasione delle richieste

non dà adito all'applicazione di penali o alla formalizzazione di rilievi.

Inoltre, nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di Offerta, Indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) essi sono soggetti alla formalizzazione di rilievi a partire dalla data di fine del periodo transitorio.

Si sottolinea che i restanti Indicatori di qualità indicati nell'Appendice 1 esplicano la loro efficacia:

- dalla data di stipula: IQ1
- dalla data di inizio attività: IQ2, IQ3, IQ4, IQ5, IQ6 e IQ7.

Il Fornitore deve essere comunque impegnato al raggiungimento dei livelli previsti. Ogni eventuale scostamento dalle soglie previste dovrà essere motivato e dettagliato.



6. DIREZIONE DEI LAVORI

6.1 MODALITÀ DI AUTORIZZAZIONE E APPROVAZIONE DEI DOCUMENTI

Consip si riserva 20 giorni dalla consegna per l'approvazione del Piano della Qualità Generale e/o dei Piani della Qualità di Progetto.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale, come pure gli eventuali rilievi, saranno formalizzati per iscritto, assegnando inoltre il termine per la consegna del Piano modificato.

L'approvazione del Piano della Qualità generale non implica l'approvazione dei Piani della Qualità di Progetto che saranno valutati e approvati singolarmente nell'ambito dei singoli obiettivi.

L'approvazione dei prodotti, quali output delle attività svolte, e gli eventuali rilievi saranno formalizzati (per iscritto, via mail, fax o con verbale) entro 10 giorni lavorativi dalla loro consegna o nel diverso periodo concordato indicato nel piano di Lavoro.

In mancanza di comunicazione entro i termini indicati nel Piano di Lavoro i prodotti si intendono approvati. La tacita approvazione non è comunque mai prevista per i seguenti documenti:

- Piano di lavoro;
- Piano della Qualità Generale e di Progetto;
- Consuntivo attività, per le attività remunerate a consumo
- Rendicontazione Indicatori di Qualità
- Rapporto Indicatori di qualità di progetto

E' prevista esplicita approvazione/accettazione anche per i prodotti oggetto di collaudo/verifica e di accettazione.

La presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica comporta l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

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

6.2 MONITORAGGIO

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

Il Fornitore si impegna a fornire a Consip tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

La funzione di monitoraggio sarà svolta da Consip o da soggetto da essa incaricato. Il Fornitore si impegna a inviare a 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 da Consip tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2011.

Consip si riserva di effettuare controlli sulla qualità del software prodotto; 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.

6.3 RILIEVI

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Consip conseguenti il non rispetto degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale (Contratto, Capitolato e sue appendici, Offerta, Piano della Qualità Generale, Piano della Qualità di progetto e Piano di Lavoro, ecc..).

Quindi possono essere emessi rilievi oltre che per i casi contemplati nell'Appendice 1 anche per qualunque altra non conformità ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale e tutti i suoi allegati, comprendendo la qualità della documentazione prodotta dal Fornitore nel corso della fornitura.

Essi consistono di comunicazioni formali al Fornitore, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi, che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono un avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 1.

I rilievi sono emessi dal Responsabile del contratto Consip.

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



7. DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI

Si precisa che:

- la cultura equivalente può corrispondere, indicativamente, a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico;
- requisito fondamentale è individuare figure professionali con una forte propensione alla comunicazione e ai rapporti personali, con l'attitudine ad operare nella Pubblica Amministrazione.

7.1 CONSULENTE SENIOR PROCESSI

Qualifica professionale	Consulente senior processi
Titolo di studio	Laurea specialistica in discipline scientifiche o cultura equivalente.
Esperienze lavorative	Minimo 8 anni, di cui almeno 5 nella funzione; Esperienza di almeno 4 anni maturata su progetti di IT Service Management; preferibilmente su progetti complessi e di vaste dimensioni; Esperienza di almeno 3 anni nella specifica funzione di Project Manager.
Conoscenze	Conoscenze approfondite di: Metodologie di project management (PMI e Prince2) e di best practice ITIL; Tecniche e strumenti per il monitoraggio della qualità dei Servizi ICT; ISO/EC 20000 e ISO 9001; Revisione e analisi dei processi gestionali e dell'organizzazione ICT; Controllo dei Processi ICT e delle relative procedure operative; Processi organizzativi ICT della Pubblica Amministrazione; Processi di Governance ICT; Strumenti operativi impiegati nelle attività di Governance IT e disegno della reportistica; Metodologie di process engineering, tecniche di gap analysis e di formalizzazione dei processi.



Qualifica professionale	Consulente senior processi
Capacità	Gestione relazioni, coordinamento di gruppi di lavoro e stima degli effort; Analisi delle esigenze dell'Amministrazione; Uso di tecniche e prodotti software di Project Management e Risk Management; Metodologia per l'analisi, il disegno, la revisione dell'IT Service Management; Progettazione di Service Management; Analisi e Definizione dei Processi e delle procedure operative; Conduzione delle sessioni di assessment e tuning dei Processi; Gap Analysis; Risk Management; Gestione e coordinamento delle interazioni tra le attività di disegno di processo, di definizione delle procedure operative e di implementazione della soluzione tecnologica di IT Service Management; Elaborazione e redazione di rapporti sui servizi; Processi legati a cicli di vita delle iniziative informatiche; Analisi dei fabbisogni formativi, disegno di percorsi di formazione e organizzazione delle sessioni di formazione legate ai processi; Stima delle risorse per l'erogazione dei servizi; Pianificazione economica; Quality Assurance.
Certificazioni	Certificazione Itil Expert V3; Certificazione in ambito PM (PMI, Prince2 o equivalente).

7.2 CONSULENTE PROCESSI

Qualifica professionale	Consulente processi
Titolo di studio	Laurea specialistica in discipline scientifiche o esperienza equivalente.
Esperienze lavorative	Minimo 5 anni, di cui almeno 3 maturata su progetti di IT Service Management.
Conoscenze	Conoscenze di: Metodologie di project management e di best practices ITIL; Controllo della qualità del servizio; Controllo dei Processi IT e delle relative procedure operative; Processi organizzativi IT della Pubblica Amministrazione; Processi di Governance IT. Metodologia per l'analisi, il disegno, la revisione dell'IT Service Management; Metodologie di process engineering, tecniche di gap analysis e di formalizzazione dei processi.



Qualifica professionale	Consulente processi
Capacità	Analisi, definizione e documentazione dei Processi e delle procedure operative; Tecniche di Gap Analysis; Sviluppo di workflow specifici; Modellizzazione dei servizi e supporto alla modellizzazione del CMDB; Redazione specifiche di Progetto; Strumenti operativi impiegati nelle attività di Governance IT; Processi legati a cicli di vita di iniziative informatiche; Conduzione delle sessioni di formazione legate ai Processi; Definizione delle specifiche e supporto alla configurazione, la parametrizzazione e la personalizzazione delle soluzioni; Predisposizione e supporto alla realizzazione di report e cruscotti; Redazione della documentazione; Uso di tecniche e prodotti software per Project Management e Risk Management.
Certificazioni	ITIL Foundation v3



7.3 ESPERTO PROCESSI

Qualifica professionale	Esperto processi
Titolo di studio	Diploma di scuola secondaria superiore o cultura equivalente.
Esperienze lavorative	Almeno 2 anni nella funzione.
Conoscenze	Conoscenze di: Best practice ITIL; Metodologia per l'analisi, il disegno, la revisione dell'IT Service Management; Controllo della qualità del servizio.
Capacità	Disegno dei Processi IT e delle relative procedure operative; Elaborazione e redazione di documentazione, specifiche e manuali; Elaborazione e redazione di rapporti sui servizi; Conduzione delle sessioni di formazione; Supporto alla definizione delle specifiche tecniche per la configurazione, la parametrizzazione e la personalizzazione dei Tool a supporto.
Certificazioni	ITIL Foundation v3.

7.4 CONSULENTE SENIOR PRODOTTI

Qualifica professionale	Consulente senior prodotti
Titolo di studio	Laurea specialistica in discipline scientifiche o cultura equivalente.
Esperienze lavorative	Minimo 8 anni, di cui almeno 5 nella funzione; Esperienza di almeno 4 anni maturata su progetti di IT Service Management basati sulle soluzioni BMC, preferibilmente su progetti complessi e di vaste dimensioni; Esperienza di almeno 3 anni nella specifica funzione di Project Manager.
Conoscenze	Conoscenze approfondite di: Metodologie di project management (PMI e Prince2) e di best practice ITIL; Tecniche e strumenti per il monitoraggio della qualità dei Servizi ICT; Metodologie e tecniche di disegno architetturale nell'ambito di progetti di ITSM; Metodologie di testing; Architetture di Monitoring; Principali Architetture IT (Client/Server, Multi-Tier, SOA, Grid Computing, etc); Sicurezza informatica; Attività e problematiche di installazione delle applicazioni e specificatamente dei Tool a supporto; Pacchetti applicativi di IT Service Management ed in particolare delle soluzioni BMC (Tool a supporto); Sistemi di reportistica, Business Intelligence e Data Warehouse.



Qualifica professionale	Consulente senior prodotti
Capacità	<p>Disegno dell'architettura tecnologica e coordinamento della realizzazione; Conoscenza dei pacchetti applicativi di IT Service Management ed in particolare dei Tool a supporto; Allineamento tecnologico dei Tool a supporto ai processi definiti; Gestione e coordinamento delle interazioni tra le attività di disegno di processo, di definizione delle procedure operative e di implementazione della soluzione tecnologica di IT Service Management; Integrazioni tra sistemi; Supporto alla definizione e all'Impostazione di modelli di analisi e di reportistica a supporto dei processi e dei servizi ICT. Analisi dei fabbisogni formativi, disegno di percorsi di formazione e organizzazione delle sessioni di formazione legate ai Tool a supporto; Modellizzazione dei servizi e del CMDB; Tecniche di Gap Analysis; Tecniche di valutazione e dimensionamento di progetti; Gestione relazioni.</p>
Certificazioni	<p>Certificazione Itil Foundation V3; Certificazione di partecipazione ad almeno due corsi formativi BMC relative alle seguenti suite:</p> <ul style="list-style-type: none">• BMC Remedy ITSM versione 7.x;• BMC ADDM versione 7.x o superiore;• BMC Atrium CMDB 2.x o superiore;• BMC Blade Logic. <p>Certificazione in ambito PM (PMI, Prince2 o equivalente) Per il Consulente Senior Prodotti che si occuperà degli ambiti di reportistica, DWH e Business Intelligence, in alternativa alle certificazioni BMC sopra indicate è richiesta almeno la seguente certificazione (o certificazione equivalente): Business Objects BOCP C_BOWI_30.</p>

7.5 CONSULENTE PRODOTTI

Qualifica professionale	Consulente prodotti
Titolo di studio	Laurea specialistica in discipline scientifiche o esperienza equivalente.
Esperienze lavorative	Minimo 5 anni, di cui almeno 3 maturata su progetti di IT Service Management basati sulle soluzioni BMC.



Qualifica professionale	Consulente prodotti
Conoscenze	Conoscenze approfondite di: Pacchetti applicativi di IT Service Management ed in particolare dei Tool a supporto; Metodologie di project management (PMI e Prince2) e di best practices ITIL; Metodologie e tecniche di disegno architetturale nell'ambito di progetti di ITSM; Principali Architetture IT (Client/Server, Multi-Tier, SOA, Grid Computing, etc); Attività e problematiche di installazione delle applicazioni; Gestione dei Tool a supporto; Controllo delle procedure; Architetture di Monitoring; Tecniche di testing; Sistemi di reportistica.
Capacità	Installazione, configurazione, parametrizzazione e personalizzazione dei Tool a supporto; Realizzazione di Modello e modellizzazione dei servizi e del CMDB; Integrazione tra diversi sistemi informativi; Controllo delle prestazioni dei Tool a supporto; Predisposizione e realizzazione di report e/o cruscotti; Progettazione, realizzazione ed esecuzione test; Tuning dei Tool a supporto e troubleshooting; Supporto alla risoluzione di problematiche gestionali di integrazione dei sistemi; Supporto ai gruppi tecnici di conduzione sistemi; Elaborazione e redazione di documentazione, specifiche e manuali operativi; Conduzione delle sessioni di formazione legate alle soluzioni tecnologiche; Training on the job e coaching per gli amministratori/utenti dei Tool a supporto; Quality Assurance.



Qualifica professionale	Consulente prodotti
Certificazioni	<p>Certificazione ITIL Foundation v3;</p> <p>Certificazione di partecipazione ad almeno un corso formativo BMC relative alle seguenti suite:</p> <ul style="list-style-type: none">• BMC Remedy ITSM versione 7.x;• BMC ADDM versione 7.x o superiore;• BMC Atrium CMDB 2.x o superiore;• BMC Blade Logic. <p>Per il Consulente di Prodotti che si occuperà degli ambiti di reportistica, DWH e Business Intelligence, in alternativa alle certificazioni BMC sopra indicate è richiesta almeno una certificazione in ambito Business Intelligence.</p>

7.6 CONSULENTE JUNIOR PRODOTTI

Qualifica professionale	Consulente junior prodotti
Titolo di studio	Diploma di scuola secondaria superiore o cultura equivalente.
Esperienze lavorative	Almeno 2 anni nella funzione.
Conoscenze	<p>Conoscenze d:</p> <p>Sistemi operativi (Windows PC, Windows Server; famiglie Unix e Linux);</p> <p>Protocolli di rete ed in particolare TCP/IP;</p> <p>Principi funzionali dei Tool a supporto;</p> <p>Tecniche di programmazione;</p> <p>Risoluzione delle problematiche relative a: installazioni software, driver e patch, aggiornamenti software e supporto all'assistenza di Desktop, Laptop, Palmari, ecc per problematiche inerenti la corretta configurazione dei Tool a supporto;</p> <p>Esecuzione e controllo delle procedure;</p> <p>Pacchetti applicativi di IT Service Management ed in particolare delle soluzioni BMC.</p>
Capacità	<p>Parametrizzazione e configurazione dei Tool a supporto;</p> <p>Problem determination;</p> <p>Problem solving;</p> <p>Supporto alla preparazione degli ambienti target;</p> <p>Supporto al training on the job e coaching per gli amministratori/utenti dei Tool a supporto;</p> <p>Supporto alla conduzione delle sessioni di formazione;</p> <p>Esecuzione dei test;</p> <p>Supporto alla redazione della documentazione tecnica;</p> <p>Elaborazione e redazione di documentazione;</p> <p>Estrazione e aggregazione dati per tipologia utente.</p>
Certificazioni	ITIL Foundation v3.



7.7 TEMPLATE DI CURRICULUM

Di seguito viene presentato lo schema che il fornitore dovrà utilizzare per la compilazione del curriculum vitae. Si sottolinea che nella redazione dei contenuti dovranno essere privilegiati gli aspetti di interesse per la fornitura e che orientativamente il documento non dovrà superare le 3 pagine.

Nominativo	<i>(Cognome e Nome della risorsa)</i>		
Ruolo	<i>(Inserire il Ruolo attualmente ricoperto dalla risorsa)</i>		
Figura professionale	<i>(Indicazione del ruolo assegnato alla risorsa in funzione delle figure professionali richieste - es. Capo Progetto, Programmatore....., Consulente specialista di prodotto/tecnologia, ecc.. - nonché eventuali specifici ruoli che il fornitore si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione dei servizi, dei rapporti con la committenza e l'utenza, ecc..)</i>		
Servizio/attività	<i>(Fornire l'indicazione del servizio/attività per cui viene proposta la risorsa in relazione agli ambiti definiti nel Capitolato o ad eventuali aspetti caratterizzanti l'Offerta tecnica)</i>		
Conoscenze	<i>(Fornire una breve descrizione del profilo professionale in termini di conoscenze/competenze e di aree chiave in cui la risorsa ha maturato esperienze significative)</i>		
Principali Esperienze Lavorative	<i>(Indicare le esperienze più significative per la gara in oggetto e comprovanti le competenze richieste nel Capitolato Tecnico, a partire dalla più recente, fornendo una breve descrizione delle attività svolte, del ruolo ricoperto, della durata del progetto. E' necessario suddividere le esperienze per anno e per settore (Es: Pubblica Amministrazione, Bancario, Telecomunicazioni))</i>		
	Settore	Data inizio-Data fine	Ruolo ricoperto
Competenze Tecniche	<i>(Indicare le competenze specifiche di cui si è in possesso)</i>		
Specializzazioni	<i>(Indicare eventuali specializzazioni, master, ecc.)</i>		



	Anno	Titolo	Descrizione	Rilasciata da
Certificazioni	<i>(Indicare eventuali certificazioni)</i>			
	Anno	Titolo	Descrizione	Rilasciata da
Istruzione	<i>(indicare i titoli di studio)</i>			
Lingue	<i>Per ogni lingua straniera, indicare il grado di conoscenza, dove:</i> <i>1 - in grado di leggere</i> <i>2 - in grado di leggere e scrivere</i> <i>3 - in grado di leggere, parlare e scrivere in maniera più che comprensibile</i> <i>4 - fluente sia nello scritto che nell'orale</i> <i>5 - madrelingua - (native language)</i>			
	Lingue			Grado di conoscenza
Principali pubblicazioni	<i>(indicare le principali pubblicazioni)</i>			