

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

**Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione,
gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema
di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle
Finanze**



INDICE

1	PREMESSA	5
2	IL CONTESTO	6
2.1	IL CONTESTO ORGANIZZATIVO	7
2.1.1	Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato	7
2.1.2	Dipartimento del Tesoro	8
2.1.3	Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Tesoro (DAG)	9
2.1.4	Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) - Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica (DPS)	9
2.2	VOLUMI DOCUMENTALI	9
2.3	DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE	11
2.4	DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI TECNOLOGICI	11
2.5	COMPATIBILITÀ	11
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	12
3.1	OGGETTO DELLA FORNITURA	12
3.2	DURATA	12
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	13
4.1	SERVIZI REALIZZATIVI	13
4.1.1	Descrizione dei Servizi Realizzativi	13
4.1.2	Dimensione dei Servizi Realizzativi	15
4.1.3	Composizione del gruppo di lavoro per i Servizi Realizzativi	15
4.2	SERVIZI DI MANUTENZIONE	15
4.2.1	Descrizione dei Servizi di Manutenzione	16
4.2.2	Dimensione dei Servizi di Manutenzione	18
4.2.3	Composizione del gruppo di lavoro per i Servizi di Manutenzione	18
4.3	SERVIZI DI GESTIONE	18
4.3.1	Descrizione dei Servizi di Gestione	19
4.3.2	Dimensione dei Servizi di Gestione	21
4.3.3	Composizione del gruppo di lavoro per i Servizi di Gestione	22
4.4	SERVIZI DI CONSULENZA	22
4.4.1	Servizio di Supporto Specialistico	22
4.4.1.1	Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico	23
4.4.1.2	Composizione del Gruppo di Lavoro per il Servizio di Supporto Specialistico	24
4.4.2	Servizio di Consulenza Organizzativa	24
4.4.2.1	Dimensione del servizio di Consulenza Organizzativa	25
4.4.2.2	Composizione del gruppo di lavoro per il servizio di Consulenza Organizzativa	25
4.5	SUPPORTO ALL'APPRENDIMENTO	25
4.5.1	Descrizione del servizio di Supporto all'apprendimento	25
4.5.2	Dimensione del servizio di Supporto all'apprendimento	27
4.5.3	Composizione dei gruppi di lavoro per i Servizi di Supporto all'apprendimento	27
4.6	Profili Professionali Richiesti	28
4.7	REFERENTI	28
4.8	Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura	31



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4.8.1	Requisiti per il Test-----	31
4.8.2	Tracciatura del servizio di Gestione Applicativa-----	32
4.8.3	Reporting sull'andamento degli indicatori della fornitura-----	33
4.8.4	Rilevazione della soddisfazione del committente-----	33
4.8.5	Gestione del rischio-----	33
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA -----	34
5.1	PREMESSA-----	34
5.2	Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività-----	34
5.2.1	Modalità progettuale-----	36
5.2.1.1	Sviluppo e manutenzione evolutiva	37
5.2.1.2	Servizi di consulenza e di supporto all'apprendimento	38
5.2.2	Modalità continuativa-----	38
5.2.2.1	Gestione	38
5.2.2.1.1	Orario del servizio-----	39
5.2.2.1.2	Assistenza extra orario-----	39
5.2.2.1.3	Reperibilità extra orario-----	40
5.2.2.2	Manutenzione	41
5.2.2.2.1	Manutenzione Correttiva-----	41
5.2.2.2.2	Manutenzione Adeguativa-----	42
5.2.3	Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro-----	43
5.3	GESTIONE DELLA FORNITURA-----	45
5.3.1	Gestione degli obiettivi-----	45
5.3.1.1	Stima e attivazione Obiettivi.....	45
5.3.1.2	Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi.....	45
5.3.1.3	Cancellazione obiettivi	47
5.3.1.4	Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera	48
5.3.2	Rilievi e penali-----	48
5.3.3	Pianificazione e Consuntivazione-----	48
5.3.3.1	Piani di lavoro.....	49
5.3.3.2	Stato avanzamento lavori.....	50
5.3.3.3	Consuntivazione	50
5.3.4	Gestione dell'avvicendamento contrattuale-----	50
5.3.4.1	Addestramento ad inizio fornitura	50
5.3.4.2	Trasferimento di know-how	50
5.3.5	Comunicazione formale-----	51
5.3.6	Incontri periodici-----	52
5.4	GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE-----	52
5.5	PRODOTTI DELLA FORNITURA (SERVIZI) -----	52
5.5.1	Modalità di consegna dei prodotti-----	53
5.5.1.1	Consegna dei prodotti software	53
5.5.1.2	Consegna di documentazione	53
5.5.1.3	Assenza di Virus.....	53
5.5.2	Vincoli temporali sulle consegne-----	53
5.5.2.1	Piani della Qualità	54
5.5.2.2	Piani di Lavoro	54
5.5.2.3	Prodotti di Fase.....	55
5.5.2.4	Rapporto Indicatori di Qualità di Fornitura e di Obiettivo.....	55
5.6	ASSICURAZIONE QUALITÀ-----	55
5.6.1	Classe di Rischio-----	56
5.7	GARANZIA-----	57
6	DIREZIONE LAVORI-----	58
6.1	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI-----	58



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

6.1.1	Piani della Qualità -----	58
6.1.2	Piani di Lavoro-----	58
6.1.3	Prodotti di fase-----	59
6.2	VALUTAZIONE RISORSE-----	59
6.3	INDICI DI PRESTAZIONE -----	59
6.4	MONITORAGGIO -----	60
7	COLLAUDI-----	61
8	INDICATORI DI QUALITÀ-----	62
8.1	REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ -----	62
8.2	STRUMENTI PER LA MISURAZIONE E LA DOCUMENTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ -----	62



1 PREMESSA

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

In sintesi, i servizi richiesti dovranno assicurare la realizzazione delle attività di standardizzazione dei servizi documentali e di omogeneizzazione degli archivi dipartimentali, la gestione delle applicazioni già in esercizio nell'ambito della piattaforma generale di riferimento, dei sistemi di protocollo, e di alcuni applicativi sviluppati separatamente nell'ambito dei singoli Dipartimenti, che dovranno essere comunque presi in carico e ricondotti nel contesto della strategia generale MEF.

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

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

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

Quando non diversamente specificato, con **“capitolato”** si intende il presente documento, con **“gara”** si intende la gara da effettuare a fronte del capitolato, con **“contratto”** si intendono le Condizioni speciali e generali di contratto che verranno sottoscritte a seguito dell'aggiudicazione della gara, con **“fornitura”** si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per l'esecuzione del contratto.

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

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

- Appendice 1: Descrizione tecnico/funzionale delle applicazioni di gestione documentale e workflow management realizzate;
- Appendice 2: Descrizione e requisiti delle nuove applicazioni previste;
- Appendice 3: Riferimenti normativi;
- Appendice 4: Indicatori di qualità della fornitura;
- Appendice 5: Raccoglitore standard Consip;
- Appendice 6: Cicli di vita e contenuti dei prodotti di consegna, intermedi e finali, previsti nella fornitura e relativi tracciati, protocolli e modulistica;
- Appendice 7: Strumenti di supporto alla gestione della fornitura;
- Appendice 8: Descrizione dei profili professionali e Template del Curriculum vitae;

Per il dettaglio relativo alla struttura organizzativa del Ministero dell'Economia e delle Finanze si rimanda al sito www.mef.gov.it.

Per il dettaglio relativo alla struttura organizzativa del Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica si rimanda al sito www.sviluppoeconomico.gov.it.



2 IL CONTESTO

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

In particolare, sono stati posti precisi obiettivi di efficientamento ed innovazione della P.A. che hanno trovato espressione nel **"Codice dell'Amministrazione Digitale"** (decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82, nelle successive modificazioni introdotte dal decreto legislativo 4 aprile 2006 n. 159, e nel decreto legislativo 30 dicembre 2010 n. 235), con cui sostanzialmente è stato creato il quadro legislativo necessario per dare validità giuridica alle innovazioni nella attività quotidiana della P.A. e nei rapporti istituzionali tra P.A. nonché verso i cittadini e le imprese.

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

Tali requisiti si possono così sintetizzare:

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

Al fine di rispondere alle prescrizioni previste dalla normativa, i dipartimenti del MEF si sono dotati di applicativi specifici volti a supportare tali aspetti.

Parte fondamentale di questo scenario è il Sistema di Protocollo, realizzato dal DAG, che dispone di tutte le funzionalità previste per la tenuta del Registro di Protocollo con feature sviluppate per aderire alla normativa di riferimento (es. CAD) e alle regole tecniche previste per la gestione della Posta Elettronica Certificata, l'Interoperabilità, la Trasparenza degli atti Amministrativi e la Cooperazione Applicativa.

DAG ha recentemente avviato un processo di centralizzazione dei documenti di propria competenza verso un "Archivio Unico" basato su tecnologia Oracle e fornisce a tutti i dipartimenti alcuni servizi complessi, richiamabili dalle applicazioni gestionali, quali ad esempio il protocollo e la securizzazione dei documenti tramite Glifo.

RGS ed DT si sono dotati di un sistema documentale (soluzione WFP), basato su tecnologia FileNet, nel quale vengono archiviati e conservati a norma la maggior parte dei documenti dipartimentali; WFP eroga a numerosi applicativi servizi documentali di base, ed, in particolare, il servizio di conservazione sostitutiva. Inoltre, RGS si è dotata di un suo sistema di protocollo informatico, dato in uso alle strutture periferiche delle Ragionerie Territoriali ed agli Uffici Centrali di Bilancio.

Di conseguenza, da un lato la disponibilità di servizi documentali offerti da piattaforme tecnologicamente differenti, dall'altro la mancanza di uno standard di riferimento, hanno fatto sì che alcune applicazioni abbiano integrato la soluzione DAG alimentando l'archivio Oracle, altre abbiano integrato la soluzione WFP alimentando l'archivio FileNet ed altre abbiano



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

utilizzato i servizi “atomici” offerti dall’una o dall’altra piattaforma alimentando i propri archivi gestionali.

Per dare ordine a quanto sopra descritto, e dietro esplicita richiesta da parte delle strutture informatiche dipartimentali di RGS e del DAG, si è proceduto all’individuazione di una piattaforma di Enterprise Content Management comune (FileNet P8 v. 5.0), e ad avviare processi di omogeneizzazione degli archivi dipartimentali e di standardizzazione dei sistemi e dei servizi documentali.

Pertanto, il presente capitolato dovrà acquisire i servizi necessari sia alla realizzazione dei nuovi sviluppi, descritti in Appendice 2, che degli adeguamenti manutentivi del software ad oggi disponibile.

La presente iniziativa unifica i due contratti ad oggi vigenti (“Affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e supporto all’apprendimento dei sistemi di Protocollo del Ministero dell’Economia e delle Finanze” e “Affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza organizzativa e addestramento utenti per i sistemi di document e workflow management del Ministero dell’Economia e delle Finanze”), relativi allo sviluppo ed alla gestione dei sistemi documentali, al fine di creare significative sinergie ed economie di scala a beneficio di tutti i Dipartimenti.

Sono inoltre previste attività di evoluzione sistema di document e workflow management per la gestione dei principali processi di funzionamento interni e dei flussi documentali ad essi connessi di Consip.

2.1 IL CONTESTO ORGANIZZATIVO

Sono interessati alla iniziativa oggetto della presente gara le strutture facenti capo all’ex Ministero del Tesoro, vale a dire, i Dipartimenti della Ragioneria Generale dello Stato, del Tesoro e dell’Amministrazione Generale, oltre al Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica del Ministero per lo Sviluppo Economico, di cui di seguito si descrive in sintesi l’attuale struttura organizzativa.

2.1.1 Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato

La Ragioneria Generale dello Stato è organizzata come segue:

- **Amministrazione centrale:**
 - **10 Ispettorati Generali**, operanti per area di Competenza:
 - Ispettorato generale per gli Affari economici (IGAE);
 - Ispettorato Generale per il Bilancio (IGB);
 - Ispettorato generale di Finanza (IGF);
 - Ispettorato generale per gli Ordinamento del Personale e dei analisi costi del lavoro pubblico (IGOP);
 - Ispettorato generale per la Spesa sociale (IGESPES);
 - Ispettorato generale per i Rapporti finanziari con l'Unione Europea (IGRUE);
 - Ispettorato generale per la Finanza delle Pubbliche Amministrazioni (IGEPA);



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

- Ispettorato generale per l'Informatizzazione della Contabilità dello Stato (IGICS);
- Ispettorato generale di Contabilità e Finanza Pubblica (IGECOFIP);
- Servizio Studi (SESD).

○ **5 Uffici di staff al Ragioniere Generale.**

Gli utenti appartenenti all'amministrazione centrale della Ragioneria Generale sono circa 2.000 appartenenti tutti ad un'unica Area Organizzativa Omogenea (ai sensi del DPR 445/200) ed ubicati presso le sedi romane del Ministero. (cosentino)

- **13 Uffici Centrali di Bilancio(UCB)**, ubicati presso le sedi romane dei Ministeri ospitanti:
 - UCB Ministero dell'Economia e delle Finanze,
 - UCB Ministero della Difesa,
 - UCB Ministero dell'Interno,
 - UCB Ministero delle Politiche agricole, alimentari e forestali,
 - UCB Ministero degli Affari Esteri,
 - UCB Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare,
 - UCB Ministero della Giustizia,
 - UCB Ministero dell'università e della ricerca e della pubblica istruzione,
 - UCB Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali,
 - UCB ex Ministero della Salute,
 - UCB Ministero dei Beni e Attività Culturali,
 - UCB Ministero dello Sviluppo Economico,
 - UCB Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Ad oggi gli UCB accedono al sistema di protocollo, non sono coinvolti dal sistema WFP, ma potrebbero essere interessati da evoluzioni future, in ragione dei processi amministrativi connessi con le strutture centrali di RGS; gli utenti appartenenti agli UCB sono circa 1.500.

- **1 Ufficio Centrale di Ragioneria (UCR)**, presso l'Amministrazione dei Monopoli di Stato.
- **103 Ragionerie Territoriali dello Stato.**

Gli utenti appartenenti alle ragionerie territoriali sono circa 5.000, di cui 2.200 confluiti recentemente in RGS dal DAG (ex DTEF) a causa della riorganizzazione del MEF a livello territoriale (DL n.40 del 25/3/2010).

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

2.1.2 Dipartimento del Tesoro

Il DT è organizzato in:

- **9 Uffici di Staff** alla Direzione Generale;
- **8 Direzioni Generali** operanti per aree di competenza:



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

- Direzione I: Analisi economico finanziaria;
- Direzione II: Debito Pubblico;
- Direzione III: Rapporti finanziari internazionali;
- Direzione IV: Sistema bancario e finanziario - Affari legali;
- Direzione V: Prevenzione dell'Utilizzo del Sistema Finanziario per fini Illegali;
- Direzione VI: Operazioni finanziarie - Contenzioso comunitario;
- Direzione VII: Finanza e Privatizzazioni;
- Direzione VIII: Valorizzazione dell'Attivo e del Patrimonio Pubblico.

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

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

Il DAG è organizzato in :

- **5 Uffici di Staff** alla Direzione Generale;
- **5 Direzioni Centrali, operanti per aree di competenza:**
 - Direzione Centrale per la Logistica e gli Approvvigionamenti;
 - Direzione Centrale dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione;
 - Direzione per le Politiche del Personale;
 - Direzione Centrale per i Servizi al Personale;
 - Direzione Centrale dei Servizi del Tesoro.

Gli utenti del DAG sono circa 2.500, collocati presso gli uffici centrali, ubicati presso le sedi MEF di Via XX Settembre, Piazza Dalmazia e Via Casilina.

2.1.4 Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) - Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica (DPS)

Il DPS è organizzato in:

- **2 Uffici di Staff** alla Direzione Generale;
- **3 Direzioni Generali, operanti per aree di competenza:**
 - Direzione generale per l'incentivazione delle attività imprenditoriali;
 - Direzione generale per la politica regionale unitaria comunitaria;
 - Direzione generale per la politica regionale unitaria nazionale.

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

2.2 VOLUMI DOCUMENTALI

Ad oggi i sistemi documentali gestiscono volumi riportati nella seguente tabella.



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Dipartimento/Unità Organizzativa	Applicativo	N° utenti	Documenti totali	N° medio documenti/anno
RGS				
Ispettorati Generali e uffici di staff	PRELEX	778	103.000	14.000
	EasyFlow ¹	189	16.000	8.000
	Servizio Conservazione Sostitutiva	1	4.445.000	1.000.000
	Protocollo MEF	1.040	. ²	-
UCB	Protocollo RGS	1.088	260.000	110.000
Ragionerie Territoriali	Protocollo RGS	4.156	8.700.000	2.700.000
Dipartimento Tesoro				
	EasyFlow ³	832	380.000	108.000
	ANTIUSURA	376	12.300	2.500
	Servizio Conservazione Sostitutiva	2	142.000	70.000
	DOCVIEW	86	19.200	2.100
Dipartimento Amministrazione Generale				
	Protocollo MEF	3.644	13.300.000	600.000
	Gestione Ricorsi	37	868.000	27.000
	Servizio Conservazione Sostitutiva	1	9.200	4.000
	EasyFlow	2	300	300
Dipartimento Sviluppo e Coesione				
	Protocollo MEF	232	116.400	35.000
	EasyFlow	106	21.000	21.000
Consip				
	Protocollo MEF	33	5.000	5.000
	Servizio Conservazione Sostitutiva	2	60.000	60.000
	Sistema di gestione documentale	560	50.000	20.000
Totale		13.165	28.507.400	4.786.900

Si rimanda all'Appendice 1 per la descrizione delle applicazioni.

¹ Comprende Fatturazione Elettronica

² Esclusivamente funzioni di protocollo, senza gestione documentale

³ Comprende Fatturazione Elettronica e SIVA



2.3 DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE

La descrizione dettagliata dei sistemi, in termini di architettura applicativa e moduli funzionali in esso implementate, è riportata all'Appendice 1.

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

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

2.4 DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI TECNOLOGICI

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

2.5 COMPATIBILITÀ

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

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

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

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

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

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



3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

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

L'oggetto della fornitura comprende, pertanto:

- A. Servizi Realizzativi
 - Sviluppo
 - Manutenzione evolutiva
- B. Servizi di Manutenzione
 - Manutenzione correttiva
 - Manutenzione adeguativa
- C. Servizi di Gestione
 - Gestione Applicativi e Basi Dati
 - Reperibilità ed interventi extra orario
- D. Servizi di Consulenza
 - Consulenza Organizzativa
 - Supporto Specialistico
- E. Servizi di Supporto all'Apprendimento.

3.2 DURATA

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

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



4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

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

4.1 SERVIZI REALIZZATIVI

I Servizi Realizzativi, oggetto della presente fornitura, prevedono:

1. Servizi di sviluppo;
2. Servizi di manutenzione evolutiva.

4.1.1 Descrizione dei Servizi Realizzativi

I Servizi Realizzativi possono comprendere i seguenti ambiti/classi:

- a) sviluppo ed evoluzione di software specifico per l'Amministrazione (SW ad hoc);
- b) parametrizzazione e personalizzazione di software/soluzioni commerciali e/o personalizzazione e riuso di software esistente.

Nella fattispecie, i sottocasi inclusi in questo servizio sono:

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

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

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



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

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

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

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

I servizi realizzativi (Sviluppo e MEV) dovranno assicurare il supporto all'avviamento in collaudo, all'avvio in esercizio del software realizzato, nonché all'esecuzione dei test proceduralizzati ed automatizzati. Dovranno essere, dunque, ricomprese senza oneri aggiuntivi nei servizi realizzativi almeno le macro attività elencate di seguito:

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

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono suddivisi in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare, come descritto al paragrafo 5.2.1.

Si sottolinea che in alcuni casi l'attività di sviluppo potrebbe essere collegata ad una attività propedeutica di ridisegno dei processi. Il fornitore, in questo caso, è tenuto a garantire la coerenza tra le diverse fasi progettuali così come previsto nel ciclo di vita "integrato" in Appendice 6.

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

L'esecuzione dei servizi di sviluppo deve contemplare come parte integrante anche attività di System Integration, cioè le attività finalizzate al corretto rilascio in esercizio delle varie applicazioni che insistono sul Sistema Documentale MEF in tutte le loro componenti (sia applicative che sistemistiche).

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

Qualora tali interventi comportino variazioni della configurazione esistente, dovrà essere prodotto uno specifico documento attestante l'assenza di impatti sul corretto funzionamento



generale del sistema in relazione ai requisiti di affidabilità, performances, e robustezza richiesti.

Nel caso in cui si renda necessario, qualora non disponibili nativamente nella piattaforma documentale di riferimento (Filenet), al Fornitore potrà essere richiesta la realizzazione di appositi strumenti software per la conversione ed il caricamento di dati documentali basati su piattaforme diverse da Filenet, strumenti che rimarranno di proprietà dell'Amministrazione.

4.1.2 Dimensione dei Servizi Realizzativi

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

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

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in PF previsto per lo sviluppo suddiviso per anno.

Impegno in PF per Sviluppo e MEV							
Totale		I Anno		II Anno		III Anno	
ADD+CHG	DEL	ADD+CHG	DEL	ADD+CHG	DEL	ADD+CHG	DEL
22.515		9.350		7.080		6.085	

4.1.3 Composizione del gruppo di lavoro per i Servizi Realizzativi

Si riporta di seguito il range per le figure professionali previste per i servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva dimensionato in Punti Funzione.

Il fornitore dovrà dichiarare in offerta ed impiegare un mix di figure professionali tale da rientrare nei range riportati nella tabella seguente, in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Figura professionale	% utilizzo	
	MIN	MAX
Capo Progetto	5%	15%
Analista Funzionale	20%	40%
Analista Programmatore	20%	40%
Programmatore	10%	20%
Specialista di prodotto/tecnologia	10%	20%
Specialista di tematica	5%	10%
Sistemista senior	1%	3%

4.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE

In questi servizi rientrano le attività di manutenzione correttiva ed adeguativa.



4.2.1 Descrizione dei Servizi di Manutenzione

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

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

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

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

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

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

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

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

Sono parte integrate della manutenzione correttiva le seguenti attività:

- acquisizione dal Fornitore precedente del necessario know-how per operare, sia con riguardo alla baseline non in garanzia che a quella in garanzia;
- partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know-how necessario al corretto svolgimento del servizio;



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- garanzia (paragrafo 5.7) sulla rimozione della difettosità residua relativamente al software collaudato per tutta la durata contrattuale;
- trasferimento del know-how necessario ad operare a personale Consip o a terze parti designate.

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

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

Le applicazioni in manutenzione correttiva che il Fornitore deve prendere in carico sono quelle riportate in Appendice 1.

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

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

In particolare, con il termine manutenzione adeguativa si intendono:

- adeguamenti dovuti al cambiamento di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni dei pacchetti software utilizzati;
- verifiche, preventive all'installazioni, della compatibilità del sistema (hardware, software di base, personalizzazioni/parametrazioni, sviluppi specifici) con gli aggiornamenti ai prodotti e delle nuove versioni/release;
- adeguamenti finalizzati all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti a fronte di migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc).

Nel caso in cui la stima dell'intervento di manutenzione adeguativa superi la soglia di **40 PF**, è possibile attivare un obiettivo di MEV, la cui esecuzione dovrà essere suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni e dalla criticità dell'applicazione, come descritto nel capitolo 5.

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



4.2.2 Dimensione dei Servizi di Manutenzione

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

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

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

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

Baseline di Manutenzione correttiva ed adeguativa			
Totale	I anno	II anno	III anno
110.280	39.660	38.610	32.010

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

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

4.2.3 Composizione del gruppo di lavoro per i Servizi di Manutenzione

Per i servizi di manutenzione adeguativa e correttiva il fornitore dovrà dichiarare in offerta ed impiegare un mix di figure professionali tale da rientrare nei range riportati nella tabella seguente in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Figura professionale	% utilizzo	
	MIN	MAX
Capo Progetto	2%	10%
Analista Funzionale	20%	40%
Analista Programmatore	30%	50%
Programmatore	10%	20%
Specialista di prodotto/tecnologia	2%	10%
Sistemista senior	1%	3%

4.3 SERVIZI DI GESTIONE



4.3.1 Descrizione dei Servizi di Gestione

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

Si sottolinea che il Fornitore dovrà inoltre erogare attività di supporto specialistico per eventuali problematiche di tipo sistemistico sul corretto utilizzo dell'infrastruttura tecnologica, in sinergia con le strutture preposte alla gestione degli ambienti di riferimento.

Per il servizio di Gestione si intendono, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività sotto elencate.

1. Gestione delle funzionalità in esercizio:

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

2. Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:

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

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

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

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

- a) preparazione documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal piano di qualità, generale o di obiettivo, al fine di facilitare l'addestramento dell'utente finale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.);



- b) predisposizione ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc.).

5. Gestione Utenze

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

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

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

7. Supporto alle attività di collaudo:

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

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

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

9. Prodotti/servizio:

- a) realizzazione di prodotti informatici o l'erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere un intervento puntuale di modifica di una banca dati, o la realizzazione di un prospetto informativo "usa e getta". Fermo restando che, di norma, i prodotti realizzati non entrano a fare parte del parco applicativo, tali prodotti potranno essere oggetto di conservazione per eventuali riutilizzi futuri secondo modalità definite di volta in volta da Consip.

10. Supporto sistemistico⁴:

- a) personalizzazione del software di sistema: dovranno essere implementate le procedure di eventuale partizionamento del sistema e configurati i diversi tool di gestione, ove necessario;
- b) esecuzione di eventuali test di funzionamento sistemistico del sistema;
- c) evoluzione dei prodotti installati e delle modalità di configurazione, ove necessario;
- d) tuning del sistema;
- e) determinazione del capacity planning.

⁴ In aggiunta a quanto previsto nel paragrafo 5.2



11. Attività extra orario:

- a) reperibilità telefonica extra orario, in relazione alle criticità ed ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi in esercizio;
- b) disponibilità ad intervenire extra orario, in relazione alle criticità ed ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi in esercizio.

11. Piccoli interventi:

- a) realizzazione di software, che farà parte stabile del parco applicativo, in condizioni di particolare urgenza e con risorse e tempi contenuti, tipicamente non superiori a 5 gg/persona (es. la modifica di una transazione o di un report per una diversa prospettazione dei dati, modifica di una segnalazione, ecc.). I piccoli interventi possono comportare una variazione, di norma molto limitata, della consistenza della baseline.

Il Fornitore dovrà aggiornare tutta la documentazione di progetto in modo da recepire le modifiche introdotte dal piccolo intervento realizzato.

Il Fornitore dovrà aggiornare la baseline qualora modificata da un piccolo intervento; inoltre, dovrà calcolare, laddove non presente, la baseline dell'inventario applicativo.

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

I servizi di gestione e assistenza dovranno essere svolti da parte di risorse professionali del Fornitore, all'interno di gruppi di lavoro misti Consip-Fornitore. Consip designerà un responsabile del servizio nei confronti dell'Amministrazione e del fornitore.

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

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

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

4.3.2 Dimensione dei Servizi di Gestione

I servizi di gestione sono dimensionati in un massimale pari a **14.296 GP**, di cui **436 GP** per reperibilità ed interventi extra orario.

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

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP previsto suddiviso per anno.



Impegno in GP per Gestione				
Componente fornitura	Totale	I anno	II anno	III anno
Gestione applicativi e basi dati	13.860	4.840	4.840	4.180
Reperibilità ed assistenza extra orario	436	126	148	162

Si precisa che i giorni di reperibilità e assistenza extra orario sono da intendersi a livello orientativo, essendo stimati sulla base delle esperienze pregresse.

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

4.3.3 Composizione del gruppo di lavoro per i Servizi di Gestione

L'offerta dovrà essere predisposta secondo il piano di impiego riportato nella tabella seguente.

Figura professionale	% Utilizzo
Capo Progetto	5%
Analista Funzionale	12%
Analista Programmatore	23%
Operatore	50%
Specialista di prodotto/tecnologia	5%
Sistemista Senior	5%

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

4.4 SERVIZI DI CONSULENZA

I servizi di **Consulenza** si compongono di:

- Supporto Specialistico;
- Consulenza Organizzativa.

4.4.1 Servizio di Supporto Specialistico

Per **Supporto Specialistico** si intendono le attività di seguito elencate, che di norma non modificano la baseline del Sistema.

Know-How specialistico

- assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso, attivando se necessario i progettisti del sistema o gli esperti dell'Amministrazione sulla tematica (problem solving di alto livello):
 - consulenza specialistica di tematica finalizzata al rispetto degli iter amministrativi;



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

- assistenza operativa diretta c/o l'utente per la soluzione di problematiche di alto livello;
- supporto specialistico all'assistenza per le applicazioni in esercizio:
 - supporto all'help desk funzionale,
 - supporto al servizio di Gestione per problematiche di alto livello;
- trasferimento del know-how a Consip o a terzi individuati da Consip sulle tematiche amministrative, funzionali e tecniche oggetto della fornitura;
- supporto specialistico alla predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, alla redazione di documenti di architettura, all'individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc.);
- presentazione tecnica, preventiva all'installazione degli aggiornamenti ai prodotti o delle nuove versioni/release, delle funzionalità nuove o variate, rivolta a personale Consip o a terzi da essa designati.

Attività di analisi

- supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall'Amministrazione per affrontare specifiche tematiche connesse con l'evoluzione della normativa in tema di EDM e BPM;
- esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
- sviluppo di prototipi, di tipo "usa e getta" per esigenze non direttamente collegabili all'attività amministrativa (ad esempio per partecipazione a convegni, seminari, eventi pubblici).

Redazione di documentazione

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

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

4.4.1.1 Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico

Il massimale stimato per il servizio di supporto specialistico è di **1.800** giorni persona.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP previsto suddiviso per anno.



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Impegno in GP per supporto specialistico			
Totale	I anno	II anno	III anno
1.800	650	580	570

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

4.4.1.2 Composizione del Gruppo di Lavoro per il Servizio di Supporto Specialistico

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

- Specialista di tematica;
- Specialista di prodotto/tecnologia;
- Analista Funzionale.

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

Figura Professionale	% Utilizzo
Analista Funzionale	50%
Specialista di Tematica	20%
Specialista di Prodotto/Tecnologia	30%

4.4.2 Servizio di Consulenza Organizzativa

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

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

Il servizio comprende le seguenti attività:

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



- change management, finalizzato a favorire i cambiamenti organizzativi ed operativi e a diffondere progressivamente una nuova cultura basata sul nuovo modello di funzionalità; in particolare, dovranno essere comprese le attività inerenti tutte le fasi in cui si articola un piano di change management: pianificazione degli interventi, progettazione del contenuto degli eventi comunicativi, raccolta ed elaborazione dei feedback.

4.4.2.1 Dimensione del servizio di Consulenza Organizzativa

Il massimale stimato per il servizio di consulenza organizzativa è di **1.095** giorni persona.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP previsto suddiviso per anno.

Impegno in GP per consulenza organizzativa			
Totale	I anno	II anno	III anno
1.095	530	320	245

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

4.4.2.2 Composizione del gruppo di lavoro per il servizio di Consulenza Organizzativa

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

- Consulente senior;
- Consulente.

L'offerta dovrà essere predisposta secondo il piano di impiego, riportato nella tabella seguente.

Figura Professionale	% Utilizzo
Consulente senior	35%
Consulente	65%

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

4.5 SUPPORTO ALL'APPRENDIMENTO

4.5.1 Descrizione del servizio di Supporto all'apprendimento

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

Al Fornitore può essere richiesta, per una quota parte pari al 30% del monte giorni previsto come dimensione massima del servizio e senza ulteriori oneri aggiuntivi, la disponibilità di aule



attrezzate adeguatamente per l'addestramento degli utenti. Consip si riserva comunque di usufruire di tali strutture.

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

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

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

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

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

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

La formazione *Sincrona* si contrappone alla modalità *Asincrona* in cui i contenuti vengono fruiti in momenti diversi dai diversi allievi e senza la contemporanea presenza di un docente; in questa modalità i contenuti possono essere erogati tramite strumenti di tipo Web Based Training (WBT) che permettono all'allievo di definire tempi, luoghi e modalità di fruizione della formazione permettendo così la massima flessibilità (*Self-Pace E-Learning*).

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

La qualità dell'audio di supporto presente nei WBT dovrà essere di tipo "professionale".

Infine, i moduli WBT dovranno essere strutturati al loro interno in unità didattiche autoesautive, finalizzate alla acquisizione di competenze per realizzare uno o più compiti di un ruolo professionale ed eventualmente trasferibili all'interno di un altro corso o intervento formativo.

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

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

- tutti i WBT, sia quelli prodotti ad hoc che quelli disponibili da catalogo, dovranno essere suddivisi in 'pillole formative' di ridotte dimensioni (max 80-100 KB per ogni learning objects) in modo da non congestionare la rete e renderne più fluida la fruizione da parte dei client;



- la fruizione del contenuto dei moduli WBT dovrà essere possibile tramite il web browser del Client nelle seguenti modalità:
 - tramite l'ausilio di un eventuale plug-in aggiuntivo del web browser, di ridotte dimensioni (preferibilmente ≤ 1 MB);
 - tramite programmi inclusi nel sistema operativo del client richiamabili (in modo trasparente all'utente) dal web browser (es. Windows Media Player).

L'attività di addestramento dei sistemi dovrà essere erogata dal Fornitore nel periodo contrattuale in maniera non continuativa, pianificata concordemente ai piani di rilascio delle funzionalità del sistemi presso gli uffici, e potrà avvenire anche presso le sedi periferiche dell'Amministrazione.

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

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

Il Fornitore per ogni corso erogato dovrà predisporre questionari per la valutazione dei corsi (gradimento) che dovranno essere sottoposti all'approvazione da parte di Consip/Amministrazione. La rilevazione dovrà essere a cura del Fornitore, alla fine di ogni edizione di corso, e i risultati dovranno essere resi fruibili attraverso appositi strumenti.

4.5.2 Dimensione del servizio di Supporto all'apprendimento

Il massimale stimato per il servizio di supporto all'apprendimento è di **895** giorni persona.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP previsto per il servizio di Supporto all'apprendimento suddiviso per anno:

Impegno in GP per Supporto all'apprendimento			
Totale	I anno	II anno	III anno
895	205	415	275

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

4.5.3 Composizione dei gruppi di lavoro per i Servizi di Supporto all'apprendimento

Per i servizi di Supporto all'apprendimento, il Fornitore dovrà impegnare le seguenti figure professionali:

- Formatore senior;
- Formatore.

L'offerta dovrà essere predisposta secondo il piano di impiego, riportato nella tabella seguente.



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Figura Professionale	% Utilizzo
Formatore senior	35%
Formatore	65%

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

4.6 Profili Professionali Richiesti

Le figure professionali preposte allo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili descritti in Appendice 8. Questi hanno valore indicativo e non prescrittivo, in quanto Consip si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, esperienza ed attitudini al di là del suo profilo personale. Ad esempio, 5 anni addizionali di esperienza professionale nel settore informatico possono corrispondere ad una laurea in discipline scientifiche, oppure 8 anni addizionali di esperienza professionale nel settore economico-gestionale corrispondono ad una laurea in discipline economiche.

Il *curriculum vitae* del personale da impiegare nei vari servizi dovrà essere reso disponibile a Consip secondo quanto previsto dal contratto e secondo il template riportato in Appendice 8.

Ogni riferimento ad attività o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o ai componenti di tali prodotti che sono effettivamente adottati per i sistemi informatici gestiti dall'Amministrazione e/o da Consip. Se possedute, queste sono apprezzate come competenze core per l'esecuzione della fornitura

Quanto inizialmente richiesto può cambiare in corso d'opera, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate. Pertanto, i profili delle figure descritte in Appendice 8 non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura, in quanto Consip potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie.

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

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

Per la descrizione delle figure professionali previste si rimanda all'Appendice 8.

4.7 REFERENTI

Il Fornitore dovrà indicare il **Responsabile unico delle attività contrattuali**, a cui Consip (generalmente nella persona del responsabile del contratto) farà riferimento per gli aspetti generali, o potrà scalare per ogni problema riguardante la fornitura stessa. Tale risorsa non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi sopra descritti e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per Consip.



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

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

Il Fornitore dovrà inoltre indicare degli specifici referenti, di seguito descritti, che dovranno costituire l'interfaccia unica verso Consip per le problematiche inerenti il servizio stesso.

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

In particolare, sono richiesti:

- un referente per i servizi realizzativi (sviluppo e MEV), di consulenza e di supporto all'apprendimento;
- un referente i servizi di gestione e manutenzione (correttiva ed adeguativa);
- un referente per l'utilizzo dei Punti Funzione (certificato IFPUG).

I Referenti svolgeranno le seguenti attività:

1- Servizi Realizzativi, consulenza e supporto all'apprendimento

- a. interfacciare i capi progetto Consip nella fase di recepimento dei requisiti utente, ed in tutte le fasi della progettazione e realizzazione per la revisione dei requisiti, il recepimento di osservazioni e l'aggiornamento dei documenti di progetto;
- b. interfacciare i capiprogetto Consip per definire le esigenze specifiche di consulenza organizzativa / addestramento, nell'ambito dei singoli progetti;
- c. collaborare con i capi progetto Consip nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- d. collaborare con le strutture tecniche Consip nella ricerca delle migliori soluzioni tecnico/architetturali per i prodotti in via di realizzazione e/o progettazione;
- e. garantire la piena compatibilità ed integrazione dei prodotti in fase di sviluppo con le architetture tecniche disponibili per l'area, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità al capo progetto Consip incaricato;
- f. predisporre / aggiornare i piani di change management e di formazione richiesti nell'ambito della fornitura;



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

- g. garantire proattivamente l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, del team di Consulenza/Supporto all'apprendimento rispettando i mix richiesti e le indicazioni dei capi progetto Consip.

2- Servizi di gestione e manutenzione

- a. interfacciare i responsabili Consip della Gestione Applicativa per l'ottimale svolgimento delle attività connesse;
- b. garantire proattivamente l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team di Gestione Applicativa e Manutenzione rispettando i mix richiesti e le indicazioni dei responsabili Consip della Gestione Applicativa. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- c. stabilire un costante colloquio con i responsabili Consip di Gestione Applicativa al fine di prevedere i periodi di picco o di particolare criticità e predisporre Piani di potenziamento delle risorse in Gestione Applicativa per estensione dell'orario di servizio;
- d. predisporre, aggiornare e garantire l'attuazione del Piano di Gestione Applicativa, ponendo particolare attenzione all'organizzazione ed al funzionamento della reperibilità delle risorse in tutti i suoi aspetti documentali, strumentali (dotazione e costante funzionamento del telefono cellulare di reperibilità, pc portatile, connessioni remote, ecc.), procedurali ed organizzativi;
- e. recepire le richieste di estensione dell'orario di servizio ed organizzare entro 1 ora (tempo minimo di preavviso) il team dell'orario esteso con le modalità espresse nel paragrafo "orario di servizio";
- f. garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio, il supporto all'Amministrazione e la risoluzione nel più breve tempo possibile delle problematiche e delle criticità. Ciò comporterà, sentito il responsabile Consip di riferimento, l'eventuale sostituzione di risorse e/o integrazione al fine di garantire le competenze specifiche richieste;
- g. garantire il rispetto dei livelli di servizio offerti;
- h. garantire, anche nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle malfunzioni aperte.

3- Utilizzo Punti Funzione

- a. assicurare la correttezza ed accuratezza delle stime iniziali effettuate in fase di preventivo dai capi progetto, nonché l'affidabilità delle successive misurazioni in linea con quanto disciplinato dal presente capitolato e con riferimento alle regole di conteggio descritte al paragrafo 5.3.1.2;
- b. curare il calcolo della baseline iniziale, fungendo da centro di competenza e di assicurazione della correttezza, completezza ed accuratezza del calcolo.

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

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



Si precisa che tutti referenti devono essere disponibili a tempo pieno per tutta la durata contrattuale. La mancata disponibilità, rintracciabilità o presenza laddove richiesta darà luogo ad inadempimento e dunque all'emissione di un rilievo sulla fornitura.

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

4.8 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

Consip si riserva di introdurre durante il periodo contrattuale strumenti sostitutivi e/o aggiuntivi rispetto a quelli sotto descritti e a quelli riportati nell'Appendice 7.

4.8.1 Requisiti per il Test

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

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

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

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

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

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

Il Fornitore non è obbligato ad adottare Microfocus, tuttavia nel caso in cui scelga un prodotto diverso sarà suo obbligo, entro tre mesi dalla data di stipula del contratto, acquisire sul proprio prodotto tutti i test proceduralizzati elaborati precedentemente da Consip su Microfocus; dovrà inoltre garantire la portabilità del software di test (script, ecc.) generato con il proprio prodotto con Microfocus.

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



In caso di problemi di accesso remoto alla piattaforma di test management del Fornitore, questi dovrà fornire tutti gli elementi, i dati, le informazioni necessarie a verificare il reale stato di avanzamento dei test. Lo stato di avanzamento deve essere fornito ad ogni richiesta di Consip e comunque alle scadenze delle fasi di progetto previste.

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

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

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

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

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

Per quello che riguarda i test effettuati in Consip legati ad aspetti prestazionali verrà utilizzato lo strumento di Load and stress test Load Runner di HP (ex Mercury), mentre i test di sicurezza saranno effettuati con il prodotto WebInspect di HP.

Tutte le attività di predisposizione dell'ambiente di collaudo sono completamente a carico del Fornitore.

L'area System Test di Consip è dedicata all'assistenza e controllo dei rilasci e dell'esecuzione dei piani di test sia a fronte del collaudo che della certificazione delle applicazioni. All'inizio del contratto verranno indicati i riferimenti per l'area System Test.

Le linee guida per la realizzazione del test saranno consegnate al Fornitore dopo l'aggiudicazione della fornitura.

4.8.2 Tracciatura del servizio di Gestione Applicativa

Per la tracciatura del servizio di Gestione Applicativa sarà utilizzato il sistema BIG (Base Informativa di Gestione).

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

Qualora offerta, il Fornitore renderà disponibile a Consip, **entro 2 mesi** dalla data di stipula del contratto, la soluzione proposta per garantire l'efficacia del Servizio di Gestione, in metodologia ITIL.



4.8.3 Reporting sull'andamento degli indicatori della fornitura

Il Fornitore renderà disponibile a Consip, **entro 2 mesi** dalla data di stipula del contratto, uno strumento per l'analisi automatica degli andamenti degli indicatori a livello di intera fornitura, allo scopo di facilitare la verifica dell'effettivo andamento dei lavori, di anticipare la gestione degli scostamenti e di ottimizzare le attività di monitoraggio. A tale scopo, deve essere esplicitato il limite temporale tra il verificarsi dell'evento e la loro pubblicazione nel sistema e tale tempo non potrà superare i **5 giorni lavorativi**. Il sistema dovrà raccogliere i dati elementari e calcolare gli indicatori di obiettivo, servizio e di fornitura; sulla base di essi predisporre delle rappresentazioni dell'andamento.

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

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

L'accesso allo strumento dovrà essere via Web e prevedere diversi livelli autorizzativi. Tale sistema dovrà essere basato su un prodotto open source ed al momento della conclusione del contratto dovrà rimanere di proprietà di Consip (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione).

4.8.4 Rilevazione della soddisfazione del committente

Entro **3 mesi** dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà proporre una soluzione per la rilevazione della soddisfazione del committente in merito ai servizi erogati nella fornitura, che dovrà essere approvata da Consip/Amministrazione.

La soluzione non dovrà prevedere alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione e dovrà rimanere di proprietà dell'Amministrazione (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la sua gestione).

Se nel corso della Fornitura Consip si dovesse dotare di uno strumento analogo, il Fornitore dovrà assicurare il trasferimento dei dati sul nuovo strumento.

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

4.8.5 Gestione del rischio

Consip si riserva di introdurre o di richiedere al Fornitore di elaborare una proposta per la gestione del rischio, evidenziando la metodologia utilizzata.

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



5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.1 PREMESSA

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

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

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

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

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

5.2 Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività

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

Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Servizi	Attività	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di sviluppo	Sede
Realizzativi	Sviluppo	Si	PF ⁵	Progettuale a corpo	Integrato, o completo o ridotto o breve	Fornitore ⁶
	Manutenzione evolutiva	Si	PF ¹	Progettuale a corpo	Integrato, completo o ridotto o breve	Fornitore ³
Manutenzione	Manutenzione correttiva	No	PF	Continuativa a canone	-	Fornitore ³
	Manutenzione adeguativa	No	PF	Continuativa a canone	-	Fornitore ³
Gestione	Gestione Applicativi e Basi Dati	No	GP	Continuativa a consumo	-	Consip/Amministrazione
		Si ⁷	GP	Progettuale a corpo ⁸	Fase unica	Fornitore ³
	Reperibilità ed Assistenza extra orario	No	GP	Continuativa a consumo ⁹	-	Consip/Amministrazione
Consulenza	Supporto specialistico	No	GP	Progettuale a corpo	Breve o “ad hoc”	Consip/Amministrazione
	Consulenza organizzativa	No	GP	Progettuale a corpo	Ridisegno dei processi o breve o “ad hoc”	Consip/Amministrazione
Supporto all'apprendimento	Supporto all'apprendimento	No	GP	Progettuale a corpo	-	Fornitore/ Consip/Amministrazione

⁵ Eccezionalmente GP ($\leq 10\%$ del relativo massimale).

⁶ Eventualmente, presso sedi di Consip o dell'Amministrazione, su specifica richiesta Consip.

⁷ I piccoli interventi possono comportare una variazione, di norma molto limitata, della consistenza della baseline.

⁸ Per tutte le attività pianificabili quali ad esempio Piccoli Interventi e Prodotti/Servizio.

⁹ Su specifica richiesta da parte di Consip.



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

Si precisa che, per i servizi di Sviluppo e Manutenzione, il supporto sistemistico deve comprendere:

- l'assistenza ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.
- la gestione della configurazione delle infrastrutture predisposte;
- l'acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture già definite che devono essere adottate per gli Obiettivi realizzativi e/o le attività di interfaccia con i tecnici designati da Consip per concordare aspetti tecnici specifici;
- il supporto, rivolto a personale Consip (o a terzi da essa designati) per le attività connesse alla predisposizione e all'esecuzione del collaudo e all'avvio in esercizio.

Ogni intervento sul parco applicativo, qualora generi una modifica alla dimensione in Punti Funzione della baseline presente nell'Inventario Applicativo, deve prevedere al suo termine l'aggiornamento della baseline stessa secondo le modalità descritte per l'alimentazione dello strumento applicativo In.F.Ap. (vedi Appendice 7).

5.2.1 Modalità progettuale

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale potranno essere organizzati in Obiettivi a cui verrà attribuita una classe di rischio, una dimensione e un tempo di esecuzione. Gli Obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi, secondo i diversi cicli di sviluppo che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo. Le fasi sono delimitate da eventi (milestone), che sono gli atti, formali o sostanziali, indicati nella tabella seguente:

Milestone	Attore	Descrizione
Richiesta stima	Consip / Amministrazione	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi di un Obiettivo relativo ai Servizi: <ul style="list-style-type: none">• Realizzativi,• Consulenza,• Supporto all'apprendimento,• Gestione ¹⁰
Stima	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'Obiettivo
Autorizzazione	Amministrazione	Autorizzazione a Consip per l'attivazione dell'Obiettivo, dimensionato in costi e tempi

¹⁰ Su richiesta di Consip, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche anche all'interno del servizio di Gestione.



	Milestone	Attore	Descrizione
Durata	Attivazione	Consip	Attribuzione della classe di rischio dell'Obiettivo, approvazione dei prodotti di fase e avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo
	Consegna	Fornitore	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali
		Consip	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
	Approvazione	Consip / Amministrazione	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
	Accettazione	Consip / Amministrazione	Validazione dei prodotti finali di fornitura, previo collaudo (l'accettazione è l'ultima approvazione del ciclo)

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

5.2.1.1 Sviluppo e manutenzione evolutiva

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

		Dimensione in PF			
		< 50	< 200	200 + 300	>300
Durata	< 2 mesi	Breve	n. a.	n. a.	n. a.
	1-3 mesi	Ridotto	Ridotto	Ridotto	n. a.
	3-4 mesi	n. a.	Ridotto	Completo	Completo
	> 4 mesi	n. a.	n. a.	Completo	Completo

Non applicabile (n.a.) significa che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata.

Normalmente, il ciclo ridotto non è applicato ad Obiettivi con classe di rischio A; nei restanti casi, invece, non sempre tali criteri sono di aiuto, in quanto la scelta più appropriata può dipendere dalle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Il miglior ciclo di sviluppo pertanto verrà concordato nella fase di Definizione.

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

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



Per attività legate a sperimentazioni e produzione di prototipi, si potrà applicare un ciclo di sviluppo “ad hoc” definito in funzione delle specifiche caratteristiche delle attività da espletare e dei prodotti da realizzare; potranno essere previste iterazioni di fase o dell'intero ciclo e i prodotti potranno essere realizzati in versioni successive.

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

5.2.1.2 Servizi di consulenza e di supporto all'apprendimento

Anche i servizi di consulenza e di supporto all'apprendimento sono suddivisi in **Obiettivi**, analogamente a quanto avviene per gli altri servizi gestiti con modalità progettuale, e sono attivati con le stesse modalità.

Per gli obiettivi che prevedono una reingegnerizzazione dei processi si applica in genere il ciclo *Ridisegno dei Processi*; negli altri casi di norma, è applicato il *ciclo breve*.

In particolare, per attività legate a sperimentazioni e produzione di prototipi, si potrà applicare un ciclo di sviluppo “ad hoc” definito in funzione delle specifiche caratteristiche delle attività da espletare e dei prodotti da realizzare; potranno essere previste iterazioni di fase o dell'intero ciclo e i prodotti potranno essere realizzati in versioni successive.

5.2.2 Modalità continuativa

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità continuativa non sono scomponibili in fasi. L'attivazione è prevista a partire dalla data di inizio fornitura e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine fornitura.

5.2.2.1 Gestione

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

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

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

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

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

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

La modalità progettuale dovrà essere adottata per le seguenti attività specifiche all'interno del servizio di Gestione:

- Piccoli Interventi;
- Prodotti/Servizio.



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

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

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

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

Si precisa che Consip registrerà sullo strumento applicativo B.I.G (descritto nell'Appendice 7) gli estremi di ogni attività di Gestione.

Il servizio di Gestione sarà coordinato da Consip.

5.2.2.1.1 Orario del servizio

La copertura dei servizi di Gestione, con particolare riferimento all'assistenza agli utenti, deve essere garantita per otto ore lavorative tra le ore **08:00** e le ore **18:00** nei giorni dal lunedì al venerdì (orario di servizio) escluso il sabato ed i festivi, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Consip, fatta salva la previsione di una copertura nei periodi di picco dell'attività dell'Amministrazione, che può implicare un impegno di risorse anche nei giorni festivi e prefestivi (vedi paragrafi 5.2.2.1.2 e 5.2.2.1.3).

La riduzione d'orario per ferie, malattie, indisponibilità in genere della persona impiegata nel servizio può richiedere, a discrezione di Consip, una sostituzione temporanea della persona con un'altra di livello equivalente.

Eventuali livelli migliorativi contenuti in offerta sono da considerare già remunerati nel corrispettivo globale della fornitura; le ore di presenza effettivamente prestate saranno perciò fatturate alla tariffa base stabilita a contratto per la relativa figura professionale, indipendentemente dal giorno o dall'ora della prestazione.

5.2.2.1.2 Assistenza extra orario

La disponibilità ad intervenire extra orario deve essere garantita in relazione alle criticità ed ai picchi di lavoro sui sistemi in esercizio, su richiesta di Consip / Amministrazione, per un arco orario esteso alle 24:00 nei giorni dal lunedì al venerdì e sabato, domenica e festivi dalle ore 8:00 alle 18:00.

Il preavviso minimo necessario sarà il seguente:



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

- 1 ora per interventi on site nella stessa giornata lavorativa;
- entro 2 ore dal termine dell'orario di servizio del giorno lavorativo precedente per la disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi.

La richiesta di assistenza extra orario sarà anticipata telefonicamente e confermata via e-mail al Referente del servizio entro i termini sopra citati.

Il Referente del servizio dovrà indicare, laddove non già previsto nel Piano della Gestione Applicativi e Basi Dati, le risorse che, tra gli Analisti Funzionali di norma impiegati nel servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati in quantità e qualità, garantiranno il servizio, e sarà responsabile dell'organizzazione del servizio esteso.

Se la richiesta sarà pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, la disponibilità dell'assistenza extra orario non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore.

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

I livelli base disponibilità suddetti sono da considerare già remunerati nel corrispettivo globale della fornitura; le ore di presenza effettivamente prestate saranno perciò fatturate alla tariffa base stabilita a contratto per la relativa figura professionale, indipendentemente dal giorno o dall'ora della prestazione. Il Fornitore produrrà un rendiconto mensile del servizio prestato, che dovrà essere approvato da Consip.

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

5.2.2.1.3 Reperibilità extra orario

Il Fornitore dovrà garantire la reperibilità di 2 risorse, solo su specifica attivazione di Consip, in tutti i periodi in cui non sono presenti risorse di Gestione Applicativi e Basi Dati presso le sedi della Consip e/o dell'Amministrazione (compresi i giorni festivi, i sabati e le domeniche).

Per attività in reperibilità si intende il complesso delle attività così erogate:

- a) reperibilità a fornire assistenza e supporto senza intervento on-site (telefono, e-mail, ecc.) in caso di problemi oltre l'orario di servizio fino al complemento delle 24 ore giornaliere (intendendosi sino all'inizio dell'orario di servizio ordinario), su specifica chiamata telefonica;
- b) reperibilità garantita per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica o del giorno festivo.

Sarà responsabilità del Referente del servizio proporre nel Piano di Lavoro le risorse in reperibilità, identificate tra gli Analisti Funzionali di norma impiegati nel servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati o Specialisti di prodotto, evidenziando il relativo numero telefonico di reperibilità, nonché garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio e gli eventuali altri strumenti proposti in offerta.

Approvato il Piano di Lavoro, le risorse reperibili dovranno essere sempre raggiungibili sul telefono di reperibilità messo a disposizione dal Fornitore stesso, ed intervenire presso la sede dell'utente, se richiesto, al massimo entro 2 ore dalla chiamata.

Le risorse in reperibilità dovranno comunicare al referente Consip l'esito del proprio intervento.

Nel caso in cui le risorse in reperibilità non fossero in grado di risolvere il problema per il quale sono state attivate, dovranno darne immediata comunicazione al referente Consip ed al Referente del servizio.



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

I livelli base di reperibilità suddetti sono da considerare già remunerati nel corrispettivo globale della fornitura; le ore di presenza effettivamente prestate in caso di intervento, saranno fatturate alla tariffa base stabilita a contratto per la relativa figura professionale, indipendentemente dal giorno o dall'ora della prestazione.

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

5.2.2.2 Manutenzione

5.2.2.2.1 *Manutenzione Correttiva*

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

La regolamentazione contrattuale del servizio è a canone.

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

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

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

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

Il Fornitore ha l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software, che potrà essere consegnato a Consip solo dopo l'esito positivo di tutti i test progettati unitamente agli script automatici e/o alla documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test stessi.

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



malfunzionamento, saranno calcolati sommando i tempi di ripristino di tutti gli interventi eseguiti.

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

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

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

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

5.2.2.2 Manutenzione Adeguativa

Il servizio di manutenzione adeguativa, anche se attivato su specifico evento scaturito da una richiesta di adeguamento del software, viene erogato in modalità continuativa.

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

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

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

Le segnalazioni di adeguamento saranno inserite dal gruppo di gestione applicativi e basi dati nel momento in cui vengono riscontrate.

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi definiti nel Piano della Qualità generale, il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza su BIG, secondo le modalità indicate nell'Appendice 7, fino al termine delle attività stesse o, nel caso non segua un intervento di manutenzione adeguativa, fino alla registrazione su BIG delle relative motivazioni.

La Manutenzione adeguativa dovrà prevedere, oltre all'adeguamento del software, anche l'eventuale ripristino della base dati (tramite programmi, utilità, routine, ecc.) e, se necessario, l'aggiornamento della relativa documentazione.

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

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



Diverse modalità di accettazione del servizio verranno congiuntamente concordate. Come per il servizio di gestione, anche per la manutenzione adeguativa si sottolinea l'importanza della presa in carico dei sistemi di protocollo oggetto di gara a inizio fornitura e delle nuove funzionalità sviluppate nel corso della fornitura, per acquisire un elevato grado di conoscenza del disegno e del codice realizzato.

5.2.3 Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro

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

SERVIZIO	Quando presso Consip/Amministrazione	Chi fornisce le stazioni di lavoro
<i>Servizi realizzativi</i>	a discrezione di Consip	Fornitore
Sviluppo		
Manutenzione evolutiva		
<i>Manutenzione</i>	a discrezione di Consip	Fornitore
Manutenzione correttiva		
Manutenzione adeguativa		
<i>Gestione Applicativi e Basi Dati</i>	sempre	Fornitore
Prodotti/servizio	a discrezione di Consip	Fornitore
<i>Consulenza</i>	a discrezione di Consip	Fornitore
Supporto Specialistico		
Consulenza Organizzativa		
<i>Supporto all'apprendimento</i>	a discrezione di Consip	a discrezione di Consip

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

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

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



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

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

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

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

Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro (possibilmente PC non portatili, senza modem) dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, come ad esempio prodotti per lo sviluppo di software applicativo. Non è permesso al Fornitore utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete Ethernet e remotamente via modem.

Consip/Amministrazione si riserva eventualmente di mettere a disposizione un pool di stazioni di lavoro da cui il Fornitore potrà accedere a Internet.

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

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

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

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

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

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

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

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

Si precisa che le attività formative potranno essere tenute presso le sedi periferiche dell'Amministrazione.



5.3 GESTIONE DELLA FORNITURA

5.3.1 Gestione degli obiettivi

5.3.1.1 Stima e attivazione Obiettivi

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

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

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

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

Per il dettaglio si rimanda all'Appendice 6.

5.3.1.2 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi (sviluppo e manutenzione evolutiva) in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato, ove possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione IFPUG ver. 4.2, e ricavando l'impegno in Giorni Persona (da utilizzare per la pianificazione) in base alla produttività stabilita. Laddove la metrica dei Punti Funzione non risulti applicabile, il dimensionamento degli Obiettivi sarà effettuato direttamente in Giorni Persona.

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

Obiettivi misurati in Punti Funzione

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

- Stima iniziale - in fase di Definizione;



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

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

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

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

La consuntivazione dell'Obiettivo dovrà essere effettuata al termine della fase di Realizzazione, contestualmente al conteggio della baseline; la dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo potrà essere assunta come riferimento ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate da Consip. In ogni caso lo scostamento non potrà superare il 10% della stima di revisione. Dunque, ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo non potrà superare la stima di revisione aumentata del 10%.

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

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

Obiettivi misurati in Giorni Persona

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in Giorni Persona dovrà avvenire in fase di Start-up/Determinazione o di Definizione.

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

Modalità di conteggio in Punti Funzione

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

Le informazioni da riportare per il conteggio dei Punti Funzione sono dettagliate nell'Appendice 5.



5.3.1.3 Cancellazione obiettivi

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

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

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

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

Fase	Impegno	Avanzamento cumulativo
Determinazione/start-up	10%	10%
Rilevazione	40%	50%
Approfondimento	50%	100%

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

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

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

Fase	Impegno ¹¹	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	20%	30%
Disegno	15%	45%
Realizzazione	25%	70%
Collaudo	20%	90%
Documentazione ed avvio in esercizio	10%	100%

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

¹¹ Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di sviluppo a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di sviluppo.



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

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

Si possono distinguere tre casi:

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità, saranno contate in PF le funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica dei requisiti, in qualsiasi fase dell'obiettivo, se questa rientra nel volume di PF delle funzionalità realizzate indipendentemente dall'entità del cambiamento; non sarà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo. Se invece il volume di PF risulta aumentato, il corrispettivo sarà ricalcolato sulla base del nuovo dimensionamento;
- nel caso di requisiti cancellati in corso di progetto, saranno riconosciuti i PF ottenuti utilizzando la seguente formula:

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

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

Si precisa che il cambiamento dei requisiti nel corso della fase di definizione è considerato fisiologico.

5.3.2 Rilievi e penali

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

I rilievi possono essere emessi dal responsabile del contratto Consip, dai responsabili di progetto e/o di servizio Consip, da strutture Consip preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura, e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi, che sarà anche pubblicata sul Portale DePF Consip.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre a Consip un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro **3 giorni lavorativi** dall'emissione della nota di rilievo. In caso di valutazione positiva delle argomentazioni addotte dal fornitore, Consip provvederà ad annullare il rilievo in questione.

5.3.3 Pianificazione e Consuntivazione



5.3.3.1 Piani di lavoro

Dovranno essere predisposti e mantenuti aggiornati i seguenti documenti, contenenti attività, tempi e impegno:

- il Piano Globale della Fornitura, comprensivo del Piano di Subentro ad inizio fornitura;
- il Piano di Trasferimento di Know How;
- il Piano Riepilogativo degli Obiettivi;
- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni Servizio, tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso e di reperibilità;
- per le attività a carattere progettuale, il piano di lavoro di ciascun obiettivo.

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

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

Qualsiasi pianificazione sarà approvata con le tempistiche previste nel paragrafo 5.5.2, sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

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

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

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

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

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

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

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

I contenuti dei documenti sono dettagliati nell'Appendice 6.



5.3.3.2 Stato avanzamento lavori

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

5.3.3.3 Consuntivazione

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

Il Consuntivo Attività deve essere corredato dal Rendiconto Risorse.

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

5.3.4 Gestione dell'avvicendamento contrattuale

5.3.4.1 Addestramento ad inizio fornitura

Dalla data di inizio fornitura o, anche dalla data di stipula del contratto e per un tempo massimo di **due mesi**, è data la possibilità al Fornitore di richiedere a Consip di usufruire di addestramento per un periodo massimo di 2 mesi, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione condotta dal fornitore uscente, senza peraltro la possibilità di eseguire direttamente le attività (training on the job).

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

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

5.3.4.2 Trasferimento di know-how

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

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

Il Fornitore proporrà la miglior soluzione per garantire il completo passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, funzionali e tecniche) a Consip o a terzi da essa designati nei tempi fissati da Consip e comunque non superiori a 3 mesi e nominerà un responsabile della predisposizione di un Piano di Lavoro unitario del trasferimento globale del



know-how, garante del coordinamento tra i vari obiettivi, dell'efficacia ed efficienza della soluzione proposta.

Tale piano dovrà contenere obbligatoriamente le seguenti fasi/ documenti:

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

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

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

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

5.3.5 Comunicazione formale

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere trasmessa via e-mail, indirizzata all'attenzione del referente Consip (responsabile di contratto, responsabile di progetto e/o di servizio, responsabile del procedimento, ecc.) e pubblicata sul Portale DePF Consip nella sezione corrispondente secondo le modalità descritte nell'appendice 7.

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



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

5.3.6 Incontri periodici

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

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

A tali incontri può partecipare anche l'Amministrazione.

5.4 GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE

La gestione della configurazione oggi avviene tramite lo strumento CMA 2.0, i cui ambienti e modalità di utilizzo sono dettagliati in Appendice 7.

Al Fornitore è richiesta la conoscenza di tale prodotto, in quanto sarà utilizzato dal Fornitore stesso per le attività di propria competenza, non escludendo l'utilizzo di ulteriori prodotti nel corso della durata contrattuale.

Il Fornitore, nelle aree applicative nelle quali il prodotto di configuration eventualmente non sia stato ancora adottato, dovrà garantire la prima alimentazione del repository per tutte le componenti software costituenti il sistema, senza alcun onere aggiuntivo per Consip. Tale attività dovrà essere esplicitata nel piano di subentro per il software già esistente e dovrà essere garantita per tutto il software nuovo sviluppato nel corso della fornitura.

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

Il Committente si riserva di poter cambiare lo strumento utilizzato per assicurare la gestione della configurazione del sistema. In questo caso il Fornitore deve garantire il corretto trasferimento dei dati verso il nuovo strumento.

5.5 PRODOTTI DELLA FORNITURA (SERVIZI)

I prodotti di fornitura previsti dai cicli di vita sono descritti in Appendice 6. Si precisa che tali prodotti non hanno carattere esaustivo nella casistica, e quindi, eventuali altri prodotti potranno essere previsti e concordati di volta in volta, a seconda di specifiche esigenze.

Consip si riserva di aggiornare il contenuto dei prodotti descritti nell'Appendice 6, nonché di modificare o emettere nuovi standard, anche durante il corso della fornitura, a cui il Fornitore è tenuto ad adeguarsi tempestivamente.

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



5.5.1 Modalità di consegna dei prodotti

5.5.1.1 Consegna dei prodotti software

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

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

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

In caso di indisponibilità delle applicazioni di Configuration Management, saranno concordate con Consip le modalità di consegna ed in questo caso, specificatamente per gli interventi di manutenzione correttiva, la data di consegna sarà la data di chiusura dell'intervento da parte del fornitore sullo strumento B.I.G.

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

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

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

5.5.1.2 Consegna di documentazione

Il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale DePF Consip, descritto in appendice 7.

La documentazione dovrà essere in formato nativo (.doc, .xls, .ppt, .mpp, ecc.) e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna, anch'essa in formato elettronico.

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

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

5.5.1.3 Assenza di Virus

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

5.5.2 Vincoli temporali sulle consegne



5.5.2.1 Piani della Qualità

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

Nel caso in cui Consip formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani della Qualità sia Generale che di Obiettivo, i documenti aggiornati dovranno essere consegnati entro **5 giorni lavorativi** dalla formalizzazione dei rilievi. Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del documento definitivo per l'approvazione entro **20 giorni lavorativi** dalla prima formalizzazione di rilievo, al netto dei tempi necessari alla Consip.

5.5.2.2 Piani di Lavoro

Il **Piano Globale della Fornitura**, comprensivo del **Piano di Subentro**, dovrà essere consegnato entro **7 giorni lavorativi** dalla data di stipula del contratto. Tale piano dovrà includere, relativamente ai servizi continuativi, le modalità e la tempistica di installazione delle postazioni a carico del Fornitore, disponibilità strumenti del personale in reperibilità, organizzazione, formalizzazione procedure e configurazione dei servizi stessi in termini di profili professionali, certificazioni e percentuali di impiego.

Nel caso in cui Consip formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto al Piano globale della Fornitura, il documento aggiornato dovrà essere consegnato entro **3 giorni lavorativi** dalla formalizzazione dei rilievi. 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 alla Consip.

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

Per le attività a carattere progettuale, il **Piano di lavoro dell'obiettivo** dovrà essere consegnato entro la fase di Definizione o Determinazione (Start-up), il cui termine sarà definito all'atto dell'attivazione dell'obiettivo stesso o secondo quanto previsto dal ciclo di vita adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo; dovrà contenere, in fase di Determinazione (Start-up) o Definizione, l'indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare sull'Obiettivo rispettivamente per le attività di Ridisegno processi e di Sviluppo, con riferimento ai curriculum vitae (CV) consegnati, alla figura professionale, alla % stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro che dovrà essere approvato da Consip.

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

I **Piani dei servizi a carattere continuativo** dovranno essere consegnati entro **10 giorni lavorativi** dalla data di richiesta effettuata da Consip e dovranno essere aggiornati mensilmente entro **5 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento.

Il **Piano di Trasferimento di Know How** dovrà essere consegnato entro **5 giorni lavorativi** dalla data di richiesta effettuata da Consip. La frequenza di aggiornamento dello stato di avanzamento sarà definita da Consip in base alle specifiche esigenze.



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

5.5.2.3 Prodotti di Fase

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

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

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

5.5.2.4 Rapporto Indicatori di Qualità di Fornitura e di Obiettivo

Trimestralmente, entro **5 giorni lavorativi** dalla fine del trimestre di riferimento, in ottemperanza di quanto previsto nel piano di qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di Qualità della Fornitura, che dovrà essere consegnato, in forma incrementale, al termine di ciascuna fase per la quale ne è prevista la consegna.

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

Il Rapporto Livelli di Servizio costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali e della possibilità, da parte di Consip, di riconoscere gli obiettivi di prestazione (vedi Appendice 4).

Il Rapporto Indicatori di Qualità di Obiettivo dovrà essere consegnato secondo le modalità previste nell'Appendice 6.

Consip si riserva di richiedere al Fornitore la consegna del progetto McCabe definito per realizzare i report di cui sopra.

5.6 ASSICURAZIONE QUALITÀ

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale gli è stata richiesta la certificazione;



- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale e dai Piani della Qualità dei singoli Obiettivi approvati e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il Piano della Qualità Generale sarà redatto dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 6, nel rispetto dei requisiti della ISO 9001 .

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

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

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

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

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo costituiranno il riferimento anche per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità Generale dovrà basarsi sugli indicatori di qualità specifici per la fornitura dettagliati all'Appendice 6, a meno di eventuali proposte migliorative offerte dal Fornitore.

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

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

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

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

5.6.1 Classe di Rischio

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

- **Classe A:** l'applicazione o l'Obiettivo sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o penali connesse alla importanza economica di dati elaborati ed al loro potenziale impatto sull'esterno. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni gravi e diffusi verso terzi oppure causare una consistente perdita di immagine dell'Amministrazione e di fiducia verso i servizi da essa offerti ad altre Amministrazioni e verso l'esterno;



Gara per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza e supporto all'apprendimento per il Sistema di Gestione Documentale del Ministero dell'Economia e delle Finanze

- **Classe B:** l'applicazione o l'Obiettivo implicano limitate responsabilità civili e/o penali in caso di malfunzionamenti, pur trattando dati rilevanti economicamente e/o informazioni riservate. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni e/o una certa perdita di immagine;
- **Classe C:** l'applicazione o l'Obiettivo implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

Per i nuovi sviluppi, la classe di rischio sarà comunicata da Consip allo start-up dell'Obiettivo; alla data si prevede di realizzare obiettivi di classe A e B.

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

5.7 GARANZIA

Deve essere garantita per tutta la durata contrattuale, come parte integrante dei servizi Realizzativi e dell'attività di Manutenzione Adeguativa, la correzione dei difetti riguardanti:

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

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

Per quanto riguarda il servizio di Consulenza, la garanzia si applica sulla documentazione prodotta.

Si precisa che saranno applicate le modalità operative ed i livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.



6 DIREZIONE LAVORI

6.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI

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

6.1.1 Piani della Qualità

Consip dovrà approvare formalmente il Piano della Qualità Generale; non è prevista l'approvazione per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità di cui all'Appendice 4 eventualmente migliorati dall'offerta.

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

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

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

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

6.1.2 Piani di Lavoro

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

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

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

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



6.1.3 Prodotti di fase

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

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

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

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

6.2 VALUTAZIONE RISORSE

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

A tal fine, il Fornitore, con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone a Consip per la valutazione i Curricula Vitae del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, secondo template di Curriculum riportato nell'Appendice 8 del presente capitolato.

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

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

6.3 INDICI DI PRESTAZIONE

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

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

Nell'Appendice 4 sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indicatori di qualità cui sono legati gli indici e gli incentivi di prestazione e le quote percentuali (% Quota) dei corrispettivi maturati che saranno erogati solo al raggiungimento degli indici stessi.

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



6.4 MONITORAGGIO

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

Il Fornitore si impegna a fornire a Consip tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio fornitura, nei formati standard richiesti.

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

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



7 COLLAUDI

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

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

L'attività di collaudo sarà svolta negli ambienti Consip e/o dell'Amministrazione, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati da Consip, attuando le modalità definite da Consip e/o dall'Amministrazione.

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

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare a Consip il necessario e tempestivo supporto sistemistico e applicativo, che costituisce parte integrante dell'intervento progettuale.

Le attività di supporto richieste al Fornitore sono relative a:

- predisposizione dell'ambiente di collaudo;
- test dell'ambiente predisposto;
- esecuzione del collaudo;
- consegna in gestione;
- attività di passaggio in esercizio.

Costituisce inoltre parte integrante di ogni intervento progettuale l'esecuzione di test di certificazione, effettuati presso il Laboratorio di certificazione, a garanzia dell'aderenza agli standard, della compatibilità alle piattaforme di riferimento delle postazioni utente, della compatibilità con le altre applicazioni che condividono la stessa rete e lo stesso parco client.

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

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

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

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

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



8 INDICATORI DI QUALITÀ

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

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, valori di soglia migliorativi di rispetto a quelli fissati da Consip, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo a discrezione di Consip.

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

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

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report (trimestrali e al termine dell'obiettivo), da pubblicare sul Portale DePF di Consip); deve essere garantita la coerenza tra tali report ed il sistema di reporting sull'andamento degli indicatori definito nel paragrafo 4.8.3.

Inoltre, per gli obiettivi di sviluppo e Mev, il fornitore dovrà consegnare a fine realizzazione e contestualmente al software, opportuni report, prodotti dal Tool Mc Cabe o analogo strumento, per rendicontare i risultati della rilevazione degli indicatori di qualità effettuata con il suddetto strumento (vedi Appendice 4 del presente Capitolato).

8.1 REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

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

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

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

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

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

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