

## ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

**Capitolato relativo all'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione dei sistemi informativi della Ragioneria Generale dello Stato**

**INDICE**

<b>INDICE.....</b>	<b>2</b>
<b>1   PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2   IL CONTESTO.....</b>	<b>6</b>
2.1   DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE APPLICATIVE .....	6
2.2   DESCRIZIONE TECNICA DEGLI AMBIENTI TECNOLOGICI .....	6
2.3   COMPATIBILITÀ .....	6
<b>3   DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>8</b>
3.1   OGGETTO.....	8
3.2   DURATA.....	8
<b>4   DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>9</b>
4.1   SVILUPPO E MEV DI SOFTWARE AD HOC .....	9
4.1.1   Descrizione e requisiti del servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc.....	9
4.1.2   Requisiti specifici per le applicazioni ed i prodotti realizzati.....	9
4.1.3   Dimensioni del Servizio di Sviluppo e Mev di Software ad hoc.....	10
4.1.4   Composizione dei Gruppi di Lavoro.....	13
4.2   GESTIONE APPLICATIVA .....	13
4.2.1   Descrizione e Requisiti del servizio di Gestione Applicativa.....	13
4.2.2   Dimensione del Servizio di Gestione Applicativa.....	16
4.2.3   Composizione dei Gruppi di Lavoro.....	16
4.3   MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA .....	17
4.3.1   Descrizione e Requisiti del servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva.....	17
4.3.2   Dimensioni del Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva .....	19
4.3.2.1   Manutenzione Adeguativa.....	19
4.3.2.2   Manutenzione Correttiva.....	19
4.3.3   Composizione dei Gruppi di Lavoro.....	20
4.4   SUPPORTO SPECIALISTICO.....	21
4.4.1   Descrizione e requisiti del servizio di Supporto Specialistico .....	21
4.4.2   Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico.....	22
4.4.3   Composizione dei Gruppi di Lavoro.....	23
4.5   PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI.....	24
4.6   REFERENTI.....	25
4.7   STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA .....	25
4.7.1   Requisiti per il Test.....	25
4.7.2   Strumento di Knowledge Base Management System.....	27
4.7.3   Reporting sull'andamento degli indicatori della fornitura.....	27
4.7.4   Servizio di video conferenza e "desktop sharing".....	27
4.7.5   Gestione del rischio .....	28
<b>5   MODALITÀ DI ESECUZIONE.....</b>	<b>29</b>
5.1   PREMESSA.....	29
5.2   MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ.....	29
5.2.1   Modalità Progettuale .....	30
5.2.2   Modalità Continuativa.....	34
5.2.2.1   Gestione Applicativa.....	34
5.2.2.2   Manutenzione Correttiva.....	35
<b>Orario di Servizio e Estensioni</b> .....	36
Orario di Servizio Gestione Applicativa .....	36
Estensione orario di servizio Gestione Applicativa .....	36
5.2.2.3   Orario di disponibilità del servizio di Manutenzione Correttiva.....	36
5.2.3   Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro .....	37
5.3   GESTIONE DELLA FORNITURA.....	38
5.3.1   Gestione degli Obiettivi .....	38

5.3.1.1	Stima e Attivazione Obiettivi.....	38
5.3.1.2	Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi .....	39
5.3.1.3	Cancellazione Obiettivi .....	40
5.3.1.4	Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera .....	40
5.3.2	Rilievi.....	41
5.3.3	Pianificazione e Consuntivazione .....	41
5.3.3.1	Piano di Lavoro.....	41
5.3.3.2	Stato Avanzamento Lavori.....	42
5.3.3.3	Consuntivazione.....	42
5.3.4	Addestramento ad Inizio Fornitura.....	43
5.3.5	Comunicazione Formale.....	43
5.4	GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE .....	43
5.5	PRODOTTI DELLA FORNITURA .....	44
5.5.1	Elenco dei Prodotti .....	44
5.5.2	Modalità di Consegna dei Prodotti.....	46
5.5.2.1	Consegna dei prodotti software.....	46
5.5.2.2	Consegna di documentazione .....	46
5.5.2.3	Assenza di Virus.....	47
5.5.3	Vincoli Temporali sulle Consegne .....	47
5.5.3.1	Piani della Qualità .....	47
5.5.3.2	Piani di Lavoro.....	47
5.5.3.3	Prodotti di Fase.....	48
5.5.3.4	Customer Satisfaction.....	48
5.5.3.5	Rapporto indicatori di qualità di fornitura e di obiettivo .....	48
5.5.3.6	Utilizzo Portale DePF Consip (Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase).....	49
5.5.4	Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo .....	49
5.5.4.1	Applicazioni già esistenti.....	49
5.5.4.2	Nuove Applicazioni.....	49
5.5.4.3	Modalità di Aggiornamento.....	49
5.5.5	Inventario Applicativo in Punti Funzione.....	50
5.6	ASSICURAZIONE QUALITÀ .....	50
5.6.1	Classe di Rischio.....	50
5.7	TRASFERIMENTO DI KNOW HOW .....	51
5.8	GARANZIA .....	52
<b>6</b>	<b>DIREZIONE LAVORI.....</b>	<b>53</b>
6.1	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI .....	53
6.1.1	Piani della Qualità.....	53
6.1.2	Piani di Lavoro .....	53
6.1.3	Prodotti di Fase .....	53
6.2	VALUTAZIONE RISORSE.....	54
6.3	INDICI DI PRESTAZIONE .....	54
6.4	MONITORAGGIO.....	55
6.4.1	Processo di controllo .....	55
<b>7</b>	<b>COLLAUDI.....</b>	<b>56</b>
<b>8</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ.....</b>	<b>57</b>
8.1	REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ.....	57
8.2	STRUMENTI PER LA MISURAZIONE E LA DOCUMENTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ.....	57

## **1 PREMESSA**

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i servizi oggetto della fornitura in quantità, qualità e livelli di servizio per l'evoluzione ed il mantenimento dei sistemi informativi della Ragioneria Generale dello Stato.

Con il termine "Consip" va intesa la CONSIP S.p.A.. Con il termine "Fornitore" va intesa l'Impresa aggiudicataria della fornitura. Con il termine "Amministrazione" va inteso il Ministero dell'Economia e delle Finanze - Ragioneria Generale dello Stato.

Quando non diversamente specificato, con "capitolato" si intende il presente documento, con "gara" si intende la gara da effettuare a fronte del capitolato, con "contratto" si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell'aggiudicazione della gara, con "fornitura" si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il contratto.

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

Nel capitolo 2 è descritto il contesto in termini di caratteristiche applicative e di ambienti tecnologici. L'oggetto della fornitura è riportato nel capitolo 3, con lo scopo di definire a grandi linee i servizi richiesti. Nel capitolo 4 è fornita una descrizione dei servizi richiesti, nonché i parametri quantitativi e le figure professionali previste per la fornitura. Le modalità di esecuzione dei servizi e delle attività nonché gli aspetti qualitativi della fornitura sono descritti nel capitolo 5. Nei capitoli 6 e 7 sono descritte la direzione lavori, le modalità e gli strumenti per l'effettuazione dei collaudi. Gli indicatori di qualità richiesti sono nel capitolo 8.

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

**Appendice 1:** Descrizione delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche e degli obiettivi di evoluzione dei sistemi informativi della Ragioneria Generale dello Stato

**Appendice 2:** Strumenti di supporto alla gestione della fornitura

**Appendice 3:** Glossario dei termini di bilancio, contabilità e finanza pubblica in uso presso la Ragioneria Generale dello Stato

**Appendice 4:** Raccoglitore standard Consip

**Appendice 5:** Indicatori di qualità della fornitura

**Appendice 6:** Cicli di vita e contenuti dei prodotti

**Appendice 7:** Descrizione dei profili professionali

**Appendice 8:** Template Curriculum vitae



consip

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione dei sistemi informativi della Ragioneria Generale dello Stato*

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico, e sue appendici, rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

## **2 IL CONTESTO**

Il contesto relativo alla presente fornitura riguarda i sistemi informativi della Ragioneria Generale dello Stato (SIRGS).

I sistemi informativi del Ministero dell'Economia e delle Finanze, Ragioneria Generale dello Stato, si articolano in aree applicative, applicazioni, funzioni finalizzate al supporto degli Ispettorati per le attività istituzionali di vigilanza e controllo e per il supporto alle attività di funzionamento degli uffici.

### **2.1 Descrizione delle Caratteristiche Applicative**

La descrizione delle aree e delle funzionalità applicative, delle caratteristiche tecnologiche e degli obiettivi di sviluppo e di manutenzione evolutiva si trova nell'Appendice 1 e riporta le seguenti informazioni:

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

### **2.2 Descrizione Tecnica degli Ambienti Tecnologici**

Le descrizioni dell'architettura e della configurazione degli ambienti di sviluppo, collaudo ed esercizio, delle infrastrutture e dei prodotti software che caratterizzano le singole aree applicative sono riportate nell'Appendice 1. I prodotti software potranno subire variazioni di release / livello nel corso della fornitura.

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

### **2.3 Compatibilità**

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

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



consip

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione dei sistemi informativi della Ragioneria Generale dello Stato*

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).

La certificazione avverrà a conclusione del collaudo e a tale scopo Consip metterà a disposizione il Laboratorio di certificazione RGS per la verifica della compatibilità. Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di Lavoro dell'obiettivo.

### **3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

#### **3.1 Oggetto**

Sono oggetto della fornitura i seguenti servizi:

- A) Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software ad hoc,
- B) Gestione Applicativa,
- C) Manutenzione Adeguativa e Correttiva , quali:
  - c1. manutenzione adeguativa;
  - c2. manutenzione correttiva;
- D) Supporto Specialistico

sulle aree applicative dei sistemi informativi della Ragioneria Generale dello Stato.

La fornitura è dedicata principalmente alle iniziative delle seguenti aree :

- o Sistemi territoriali
- o Enti disciolti
- o Pubblico Impiego
- o Spesa sociale
- o Vigilanza enti
- o Organizzazione e personale RGS
- o Ciclo acquisti P.A.

Inoltre, in conseguenza delle esigenze della fornitura, Consip potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto l'utilizzo di ulteriori prodotti, sistemi, linguaggi di programmazione e metodologie rispetto a quelli definiti nel capitolato e nelle sue appendici.

#### **3.2 Durata**

Il contratto spiegherà i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 60 mesi decorrenti dalla "Data di inizio attività". Si precisa che, in ogni caso, l'Impresa, nel corso dell'ultimo anno di efficacia del contratto, sarà tenuta a erogare esclusivamente il servizio di manutenzione in garanzia sul software rilasciato e/o sviluppato nel corso dei precedenti 12 mesi di attività.

## 4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### 4.1 Sviluppo e Mev di Software ad hoc

#### 4.1.1 Descrizione e requisiti del servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc

Il servizio di "Sviluppo e Mev di software ad hoc" si riferisce alla realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente.

Nella fattispecie i sottocasi inclusi in questo servizio sono:

- Sviluppo di software ad hoc, che comprende:
  - 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, previa valutazione che non sia conveniente attuare una manutenzione evolutiva al software esistente (vedi punto immediatamente successivo);
- Manutenzione Evolutiva di software ad hoc, che comprende gli interventi volti ad arricchire il prodotto (di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto. Tale manutenzione implica la scrittura di funzioni aggiuntive d'integrazione a sistemi informativi o applicazioni esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e 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 a 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 e eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate.

Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.5.5.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono suddivisi in Obiettivi, la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di vita dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di obiettivo, come descritto al capitolo 5.

L'elenco degli Obiettivi individuati alla data è riportato in Appendice 1. Tale elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire 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.

#### 4.1.2 Requisiti specifici per le applicazioni ed i prodotti realizzati

Oltre a tutte le indicazioni contenute nelle "Linee guida sull'accessibilità e l'usabilità dei siti Web", presenti nell'Appendice 4, si evidenziano i seguenti requisiti specifici e imprescindibili che devono caratterizzare il servizio di Sviluppo e Mev di Software ad hoc ed i prodotti realizzati (esempio: pagine HTML, ecc.):

- accessibilità da parte dei soggetti disabili: la legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", prevede che le Pubbliche Amministrazioni non possono stipulare, a pena di nullità, contratti per la realizzazione e la modifica di servizi applicativi Internet quando non è previsto che essi siano conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005;
- realizzazione di prodotti e servizi web accessibili rispettando i seguenti standard:
  - raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1, HTML 4.0.1 strict o XHTML (eXtended Hypertext Markup Language) 1.0 strict o XHTML 1.1, e CSS 2.0 e xForms (eXtended Forms);
  - Compatibilità con i seguenti browser: Internet Explorer 6.x o superiori, Netscape 6.0/7.0 o superiori, Firefox 2.0 o superiori (*obbligatori*); Opera 6.0/7.0 o superiori (*raccomandato*);
  - Standard per l'accesso sicuro a pagine web: SSL 2.0 (*obbligatorio*) e SSL 3.0 (*opzionale*).
- compatibilità con i seguenti standard di gestione dei contenuti :
  - JSR 168 (specifica dei "portlet");
  - JSR 170 (API standard per accedere ai servizi di un sistema di Gestione Contenuti Web);
  - WSRP 1.0 (Web Services for Remote Portlet);
- compatibilità con i seguenti standard relativi ai formati di descrizione dei contenuti:
  - XML (Extensible Markup Language, vedi <http://www.w3.org/XML/>), RDF (Resource Description Framework, vedi <http://www.w3.org/RDF/>) e RSS (Really Simple Syndication);
  - PRISM (Publishing Requirements for Industry Standard Metadata, vedi <http://www.prismstandard.org/>);
  - Dublin Core Metadata Initiative (basato su ISO/IEC 11179, vedi <http://dublincore.org/>);
  - XMP (Extensible Metadata Platform, creato da Adobe);
- compatibilità con i seguenti standard internazionali:
  - ISO 9241-11, ISO 9126-4: effectiveness, efficiency, (safety), satisfaction;
  - ISO 20282-2: Usability of every day products.

Inoltre tutte le componenti applicative che prevedono un'interazione con i Sistemi Informativi di altre Amministrazioni dovranno essere realizzate rispettando gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività per la cooperazione applicativa (SPC) e con caratteristiche che possano agevolare il riutilizzo anche da parte di altre amministrazioni pubbliche.

Si sottolinea comunque l'applicazione di quanto previsto al paragrafo 2.3.

#### **4.1.3 Dimensioni del Servizio di Sviluppo e Mev di Software ad hoc**

Il servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software ad hoc è dimensionato in un massimale di Punti Funzione (PF), quale somma delle dimensioni in punti funzione dei singoli Obiettivi.



consip

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione dei sistemi informativi della Ragioneria Generale dello Stato*

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in PF previsto per il servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc suddiviso per area e per anno, di cui:

- quota parte (prevalente) corrisponde agli Obiettivi elencati in Appendice 1, stimati su base esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data;
- quota parte (residua) costituisce una disponibilità da gestire in sede di revisione della pianificazione iniziale, come regolato da contratto, in caso di altre esigenze emergenti nel tempo.

Si riportano i seguenti massimali:

	Impegno in PF per Sviluppo e MEV									
	Totale		I anno		II anno		III anno		IV anno	
	ADD+CHG	DEL	ADD+CHG	DEL	ADD+CHG	DEL	ADD+CHG	DEL	ADD+CHG	DEL
Sistemi territoriali	14.050	1.500	1.350	0	4.000	500	4.700	500	4.000	500
Enti disciolti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pubblico Impiego	11.500	0	2.000	0	3.000	0	3.500	0	3.000	0
Spesa sociale	6.500	0	2.000	0	2.000	0	1.500	0	1.000	0
Vigilanza enti	7.800	2.000	3.000	1.000	2.800	1.000	1.000	0	1.000	0
Organizzazione e personale	3.950	500	800	0	1.000	100	1.100	200	1.050	200
Ciclo acquisti P.A.	16.000	0	5.000	0	4.000	0	4.000	0	3.000	0
<b>Totale</b>	<b>59.800</b>	<b>4.000</b>	<b>14.150</b>	<b>1.000</b>	<b>16.800</b>	<b>1.600</b>	<b>15.800</b>	<b>700</b>	<b>13.050</b>	<b>700</b>

La ripartizione dei massimali, all'interno di ciascuna area, non è vincolante; è stimata al meglio delle conoscenze attuali e, pertanto, sarà possibile una diversa ripartizione dei massimali, nel corso della durata contrattuale, sempre nel rispetto del massimale globale.

#### 4.1.4 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software ad hoc, facendo la media di tutti gli Obiettivi su tutte le aree applicative, il Fornitore dovrà impiegare il mix offerto di figure professionali tale da rientrare nei valori riportati nella tabella seguente in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix di risorse impegnate rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Classe Progetto Gestionale	% Utilizzo	
	Min	Max
Capo progetto	5	10
Analista Funzionale	20	40
Analista Programmatore	30	50
Specialista di Prodotto/Tecnologia	5	10
Specialista di tematica	5	10
Programmatore	5	15

## 4.2 Gestione Applicativa

### 4.2.1 Descrizione e Requisiti del servizio di Gestione Applicativa

I servizi di gestione applicativa sono svolti da risorse professionali del Fornitore, e sono orientati all'esercizio delle applicazioni ed all'assistenza degli utenti. Nei confronti dell'Amministrazione è il referente Consip responsabile del servizio nel suo complesso. Tale servizio corrisponde alla classe di fornitura "Gestione Applicativi e Basi Dati" individuata da CNIPA.

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

#### Gestione delle funzionalità in esercizio:

- servizio di help desk;
- risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente;
- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di Manutenzione Correttiva e verifica dell'esito dell'intervento effettuato;

- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- ripristino base dati;
- modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione di area che descrive le modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di Gestione Applicativa ( ad esempio manutenzione preventiva, ecc) in collaborazione con i gruppi di sviluppo;
- gestione della configurazione.

**Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:**

- schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
- verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
- supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- gestione della nuova configurazione.

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

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

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

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

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

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

**Affiancamento alle attività di collaudo:**

- affiancamento al Capo progetto Consip ed al Laboratorio di certificazione RGS relativamente alle attività di collaudo e di certificazione. In conformità con quanto richiesto al paragrafo 5.2.1, tale attività richiede, da parte del servizio, la preventiva acquisizione di know how sugli obiettivi in rilascio organizzata e gestita nell'ambito delle attività relative al servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc.

**Affiancamento per il trasferimento di know how necessario al corretto svolgimento del servizio:**

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

**Prodotti/servizio:**

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

**Piccoli interventi:**

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

Le risorse del Fornitore preposte al servizio di Gestione Applicativa dovranno avere e mantenere una 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.

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

Si richiede l'individuazione, tra le figure di analisti funzionali del gruppo di lavoro, del coordinatore delle attività di gestione applicativa per tutta la durata del contratto per le seguenti aree applicative:

- o Sistemi territoriali,
- o Spesa sociale,
- o Vigilanza enti,
- o Pubblico Impiego,
- o Ciclo acquisti P.A

Il coordinatore costituirà interfaccia di riferimento verso il referente Consip al fine di ottimizzare il servizio ed in particolare dovrà:

- o garantire, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle malfunzioni aperte;
- o riferire proattivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team di gestione applicativa e di manutenzione correttiva. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- o essere sempre allineato con il responsabile unico delle attività contrattuale al fine di garantire il tempestivo aggiornamento del piano di gestione applicativa;
- o stabilire un costante colloquio con il responsabile Consip al fine di prevedere i periodi di picco o di particolare criticità e di richiedere al responsabile unico delle attività contrattuali i Piani di potenziamento delle risorse in Gestione Applicativa;
- o garantire l'attuazione del Piano di Gestione Applicativa per l'area di propria competenza.

#### 4.2.2 Dimensione del Servizio di Gestione Applicativa

I servizi di Gestione Applicativa sono dimensionati in un massimale di ggpp stimato in base alle necessità delle singole aree.

I massimali del servizio di Gestione Applicativa ripartiti per anno sono riportati nella tabella che segue.

	Impegno in GP per Gestione applicativa				
	Totale	I anno	II anno	III anno	IV anno
Sistemi territoriali	8.120	2.030	2.030	2.030	2.030
Enti disciolti	1.000	250	250	250	250
Pubblico Impiego	7.320	1.830	1.830	1.830	1.830
Spesa sociale	5.520	1.380	1.380	1.380	1.380
Vigilanza enti	7.320	1.830	1.830	1.830	1.830
Organizzazione e personale RGS	1.680	420	420	420	420
Ciclo acquisti P.A.	7.360	1.840	1.840	1.840	1.840
<b>Totale</b>	<b>38.320</b>	<b>9.580</b>	<b>9.580</b>	<b>9.580</b>	<b>9.580</b>

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 ggpp prestabilito.

#### 4.2.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per il servizio di Gestione Applicativa, il Fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali:

- Analista funzionale;
- Analista programmatore.

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

Gestione Applicativa	
Figura Professionale	
% Utilizzo	
Analista Funzionale	60%
Analista Programmatore	40%

### 4.3 Manutenzione Adeguativa e Correttiva

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

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

In particolare si intendono:

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

La manutenzione adeguativa tipicamente non varia la consistenza della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.5.5.

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

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

La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente. I malfunzionamenti imputabili a *difetti* presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di vita o in collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva con la correzione del codice sorgente. Nel caso di software in garanzia da parte di un precedente Fornitore, il servizio di manutenzione correttiva consiste nell'affidare a tale Fornitore la correzione, il test, l'assistenza al collaudo e all'installazione in ambiente di esercizio.

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" ed i malfunzionamenti di tipo marginale;
- categoria 4: "sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, 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 ).

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

La manutenzione correttiva, di norma, non comporta la modifica della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 5.5.5.

Sono parte integrante del servizio di Manutenzione Correttiva le seguenti attività:

- partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know how necessario al corretto svolgimento del servizio;
- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- rimozione della difettosità residua su tutto il software per l'anno successivo all'ultimo contrattuale operando attraverso il Fornitore che subentra nel servizio, come descritto nel paragrafo 5.8

La tempestività di ripristino delle applicazioni a fronte di malfunzionamento è misurata rispetto a valori calcolati in funzione sia della classe di rischio dell'applicazione che della categoria di malfunzionamento (si rimanda all'Appendice 5 per ulteriori dettagli).

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

I servizi di Manutenzione Adeguativa e Correttiva sono dimensionati rispettivamente in:

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

##### 4.3.2.1 Manutenzione Adeguativa

Il servizio di Manutenzione Adeguativa è stimato nei seguenti massimali ripartiti per anno:

	Impegno in GP per Manutenzione Adeguativa				
	Totale	I anno	II anno	III anno	IV anno
Sistemi territoriali	240	60	60	60	60
Enti disciolti	120	30	30	30	30
Pubblico Impiego	360	90	90	90	90
Spesa sociale	280	70	70	70	70
Vigilanza enti	360	90	90	90	90
Organizzazione e personale RGS	160	40	40	40	40
Ciclo acquisti P.A.	320	80	80	80	80
<b>Totale</b>	<b>1.840</b>	<b>460</b>	<b>460</b>	<b>460</b>	<b>460</b>

I volumi sopra riassunti sono stimati in funzione delle caratteristiche applicative delle singole aree e delle esigenze di adeguamento previste.

##### 4.3.2.2 Manutenzione Correttiva

Il servizio di Manutenzione Correttiva è stimato nei seguenti massimali ripartiti per anno:

	Totale	I anno		II anno	III anno	IV anno
	PF baseline	PF baseline	PF garanzia	PF baseline	PF baseline	PF baseline
Sistemi territoriali	20.700	6.300	2.000	5.800	5.300	5.300
Enti disciolti	32.000	8.000	0	8.000	8.000	8.000
Pubblico Impiego	67.000	18.000	5.000	18.000	18.000	18.000
Spesa sociale	40.900	10.800	2.300	10.800	10.800	10.800
Vigilanza enti	30.500	8.500	3.500	8.500	8.500	8.500
Organizzazione e personale	2.400	1.000	1.000	1.000	700	700
Ciclo acquisti P.A.	17.400	5.800	5.800	5.800	5.800	5.800
<b>Totale</b>	<b>210.900</b>	<b>58.400</b>	<b>19.600</b>	<b>57.900</b>	<b>57.100</b>	<b>57.100</b>

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

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

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

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

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

#### 4.3.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di **manutenzione adeguativa**, facendo la media di tutti gli Obiettivi su tutte le aree applicative, il Fornitore dovrà impiegare il seguente mix di figure professionali :

Manutenzione adeguativa	
Figura Professionale	% Utilizzo
Capo progetto	2%
Analista Funzionale	32%
Analista Programmatore	47%
Specialista di Prodotto/Tecnologia	10%
Programmatore	9%

## 4.4 Supporto Specialistico

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

Il servizio di Supporto Specialistico comprende le seguenti attività che di norma non modificano la baseline del sistema:

#### Know How specialistico e sistemistico

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

#### Attività di analisi

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

#### Redazione documentazione

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

In particolare per le aree Sistemi territoriali, Vigilanza enti, Pubblico Impiego e Ciclo acquisti P.A, si prevedono anche le seguenti attività :

- consulenza specialistica di tematica su materie amministrativo-contabili;

- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall'Amministrazione per l'analisi dei dati e la stesura delle note tecniche allegare alla normativa secondaria;
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall'Amministrazione per le iniziative e le attività di comunicazione e change management, anche attraverso convegni, incontri, preparazione di materiale divulgativo, ecc. e la definizione di un'azione complessiva di gestione del cambiamento con l'utilizzo di strumenti di comunicazione e supporto sia tradizionali sia innovativi;
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall'Amministrazione per supportare gli utenti delle applicazioni per la rilevazione e analisi dei dati ;
- addestramento dell'utenza sulle nuove funzionalità rilasciate e sulle impostazioni metodologiche connesse;
- individuazione delle modifiche da apportare agli strumenti di formazione utilizzati nel corso dei contratti precedenti;
- supporto per le fasi di produzione dei report, di interpretazione e analisi dei risultati, di presentazione e discussione degli stessi.
- predisposizione e distribuzione del materiale (anche di tipo multimediale) che si renderà necessario per la diffusione dei sistemi e delle metodologie sottese.

L'elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare la manutenzione e la gestione dei sistemi informativi della Ragioneria Generale dello Stato.

#### 4.4.2 Dimensione del Servizio di Supporto Specialistico

I servizi di Supporto Specialistico sono dimensionati in un massimale di ggpp stimato in base alle necessità delle singole aree applicative.

La seguente tabella espone i massimali ripartiti per anno.

	Impegno in GP per Supporto Specialistico				
	Totale	I anno	II anno	III anno	IV anno
Sistemi territoriali	1.000	250	250	250	250
Enti disciolti	0	0	0	0	0
Pubblico Impiego	760	190	190	190	190
Spesa sociale	360	90	90	90	90
Vigilanza enti	840	210	210	210	210
Organizzazione e personale RGS	320	80	80	80	80
Ciclo acquisti P.A.	3.240	810	810	810	810
<b>Totale</b>	<b>6.520</b>	<b>1.630</b>	<b>1.630</b>	<b>1.630</b>	<b>1.630</b>

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 impiegate, in quantità e qualità, il piano potrà essere rivisto ed aggiornato, come regolato a contratto, nel limite del massimale di ggpp prestabilito.

#### 4.4.3 Composizione dei Gruppi di Lavoro

Per i servizi di Supporto Specialistico, il Fornitore dovrà impiegare le figure professionali riportate nella tabella sottostante, secondo un piano di impiego, mediato su tutti gli Obiettivi previsti su tutte le aree applicative, riportato nella tabella seguente:

<b>Figura Professionale</b>	<b>% Utilizzo</b>
Specialista di Prodotto/Tecnologia	<b>57,0%</b>
Specialista di tematica	<b>23,0%</b>
Specialista di tematica senior	<b>20,0%</b>

In particolare si richiede che tra gli specialisti di Prodotto/Tecnologia impiegati nella fornitura dovrà essere garantita la disponibilità di tre risorse professionali aventi, ciascuna, una delle seguenti certificazioni:

- Microsoft Certified Professional;
- Oracle Certified Professional;
- Sun Java Technology Certification.

Tali risorse certificate dovranno essere rese disponibili per l'intera durata del contratto.

#### 4.5 Profili Professionali Richiesti

Le figure professionali proposte per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili descritti in Appendice 7. 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 cultura equivalente ad una laurea in discipline scientifiche.

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

Ogni riferimento ad attività (es. Disegno) o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti (es.Oracle) vanno intese in relazione ai prodotti e/o a componenti di essi che sono effettivamente adottati per i sistemi informativi gestiti dall'Amministrazione e/o da Consip. Se possedute, queste sono apprezzate come competenze core per l'esecuzione della fornitura. Competenze su altri prodotti, non adottati, o su componenti di essi non utilizzate sono apprezzate in minor misura e comunque solo se associate alle competenze core.

Tale scenario può cambiare in corso d'opera, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate. Pertanto, i profili delle figure che seguono non sono da 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 professionali di Analista Funzionale, Analista Programmatore, Programmatore e Specialista di Prodotto/Tecnologia vengono 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 una unica persona.

Per gestire la configurazione del software in ambiente distribuito (C.M.A.) , nell'ambito dei servizi di Gestione Applicativa di ogni area, dovrà essere presente, tra le figure professionali impegnate, il 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 . Le stesse attività di gestione della configurazione in ambiente centrale dovranno essere svolte in ambito CCC/LCM.

Per la descrizione delle figure professionali previste si rimanda all'Appendice 7.

## 4.6 Referenti

Il Fornitore dovrà indicare il Responsabile unico delle attività contrattuali, per l'intera fornitura, cui Consip farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa. Tale risorsa sarà individuata dal Fornitore in sede di offerta, senza indicazione del nominativo, e non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro di cui ai punti 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per Consip.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali dovrà riferire a Consip sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

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

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 nello servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc, nel servizio di manutenzione correttiva e quelle impiegate nella gestione nella fase di avviamento in esercizio dell'applicazione, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

E' responsabilità dei capi progetto e dei coordinatori del servizio di Gestione Applicativa assicurare all'interno di ogni Area la sinergia suddetta.

## 4.7 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

### 4.7.1 Requisiti per il Test

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

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

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

dei test, questi dovranno essere riutilizzati, aggiornati e riconsegnati a fronte dell'intervento di manutenzione effettuato.

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

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

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

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

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

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

Il fornitore dovrà garantire che una parte dei **test** proceduralizzati previsti nell'ambito del servizio di Sviluppo e MEV, siano anche **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).

L'automazione dei test (**test automatizzato**), prevista solo per gli obiettivi di dimensioni superiori a 300 PF, 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.

Dovranno essere resi automatizzati:

- almeno il 15 % dei casi di test progettati per l'obiettivo.

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

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

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

#### **4.7.2 Strumento di Knowledge Base Management System**

Il Fornitore dovrà utilizzare uno strumento che Consip renderà disponibile via Web, per la condivisione di tutte le informazioni necessarie per ottimizzare il servizio di Gestione Applicativa. Tale sistema informatico - attualmente in fase di realizzazione nell'ambito di una diversa fornitura - consentirà di classificare le problematiche ricorrenti, le scadenze amministrative, 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 ecc..

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

Il Fornitore aggiudicatario renderà disponibile a Consip la reportistica in formato Excel per l'analisi degli andamenti degli indicatori a livello di area e di intera fornitura.

Tale reportistica, consegnata tramite posta elettronica, dovrà essere prodotta nella prima settimana di ogni mese e dovrà riportare i dati del mese precedente, allo scopo di facilitare la verifica dell'effettivo andamento dei lavori, di anticipare la gestione degli scostamenti, di ottimizzare le attività di monitoraggio.

La reportistica dovrà rappresentare i dati elementari e gli indicatori di obiettivo, servizio e di fornitura calcolati; sulla base di essi dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento.

Inoltre, con una tempistica da concordare ad inizio attività con i capi progetto Consip, dovranno essere rese disponibili tutte le informazioni inerenti il personale impegnato in ciascun obiettivo/servizio/fornitura, aggregate per figura professionale e grado di utilizzo.

#### **4.7.4 Servizio di video conferenza e "desktop sharing"**

Lo svolgimento delle attività relative al servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc e manutenzione del software, secondo quanto indicato in questo capitolato, dovranno essere svolte nelle sedi del Fornitore. La delocalizzazione di tali attività rispetto alle sedi Consip/Amministrazione, dovrà peraltro contenere l'impatto legato alla esigenza di mantenere un adeguato livello di comunicazione tra i capi progetto Consip ed i responsabili di progetto del Fornitore. A tale scopo il Fornitore aggiudicatario potrà proporre una soluzione di videoconferenza tra le sedi Consip/Amministrazione e le sedi del Fornitore atte a ridurre i tempi di comunicazione tra i referenti. Il Fornitore aggiudicatario dovrà inoltre proporre una soluzione di desktop sharing (almeno 1 postazione Consip per ciascuna area applicativa) dotato di adeguati livelli di sicurezza e cifratura dei dati per consentire alle proprie risorse non presenti nelle sedi Consip/Amministrazione l'analisi di problemi e/o di soluzioni tecniche per le quali sia necessario l'accesso, controllato e comunque autorizzato dal personale Consip, sui sistemi di collaudo.

Entrambe le soluzioni, videoconferenza e desktop sharing, dovranno utilizzare il protocollo HTTP o HTTPS avvalendosi delle porte di connessione standard del protocollo TCP/IP. Inoltre i sistemi offerti dovranno essere raggiunti da internet così come previsto dalle politiche di sicurezza di Consip.

La realizzazione e mantenimento delle soluzioni sopra citate si dovranno intendere ricomprese nel corrispettivo globale della fornitura così come le licenze e quant'altro necessario (PC, videocamera,



consip

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione dei sistemi informativi della Ragioneria Generale dello Stato*

etc) al loro funzionamento in numero sufficiente affinché i responsabili di progetto Consip di ciascuna area ne siano forniti.

#### **4.7.5 Gestione del rischio**

In considerazione della variabilità del contesto in cui si svilupperà la fornitura, a causa di instabilità di requisiti, di cambiamento di interlocutori, di variazioni di processi organizzativi e amministrativi e delle innovazioni tecnologiche, si richiede al Fornitore di elaborare una proposta per la gestione del rischio evidenziando la metodologia utilizzata.

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

## **5 MODALITÀ DI ESECUZIONE**

### **5.1 Premessa**

Consip si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli 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. Segue una descrizione più dettagliata delle modalità previsti per l'esecuzione dei servizi. Si rimanda all'Appendice 6 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di vita, alle fasi progettuali, ai prodotti ed ai contenuti informativi dei documenti di progetto da consegnare.

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:

Servizi	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di vita	Sede
Sviluppo e Mev di software ad hoc	Si	PF <sup>1</sup>	Progettuale a corpo	Completo o ridotto o fase unica	Fornitore <sup>2</sup>
Manutenzione Correttiva	No <sup>3</sup>	-	Continuativa a canone	-	Fornitore <sup>2</sup>
Manutenzione Adeguativa	No <sup>3</sup>	Ggpp	Progettuale a corpo	Completo o ridotto o fase unica o "ad hoc"	Fornitore <sup>2</sup>
Supporto Specialistico	No	Ggpp	Progettuale a corpo <sup>4</sup>	Fase unica	Fornitore <sup>2</sup>
Gestione Applicativa	No	Ggpp	Continuativa a consumo	-	Consip/ Amministrazione
			Progettuale a corpo <sup>5</sup>	Fase unica	Fornitore <sup>2</sup>

Per tutti i servizi richiesti deve essere garantito dal Fornitore, senza oneri aggiuntivi, il supporto sistemistico alle proprie risorse, al fine di assicurare, in particolare:

- l'assistenza ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.

Inoltre il supporto sistemistico deve comprendere:

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

### 5.2.1 Modalità Progettuale

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

<sup>1</sup> A discrezione del referente Consip eccezionalmente ggpp.

<sup>2</sup> Eccezionalmente anche presso sedi di Consip o dell'Amministrazione a richiesta Consip

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

<sup>4</sup> Eccezionalmente ggpp a consumo

<sup>5</sup> Per tutte le attività pianificabili quali ad esempio Piccoli Interventi e Prodotti Servizio.

Milestone	Attore	Descrizione	
<i>Richiesta stima</i>	Consip	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi di un Obiettivo di sviluppo, manutenzione o supporto specialistico <sup>6</sup>	
<i>Stima</i>	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'Obiettivo	
<i>Autorizzazione</i>	Amministrazione	Autorizzazione a Consip per l'attivazione dell'Obiettivo, dimensionato in costi e tempi	
<i>Durata</i>	<i>Attivazione</i>	Consip	Attribuzione della classe di rischio dell'Obiettivo, individuazione del ciclo di vita ed avvio del Fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo
	<i>Consegna</i>	Fornitore	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali
		Consip	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
	<i>Approvazione</i>	Consip	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
<i>Accettazione</i>	Consip	Validazione dei prodotti finali di fornitura, previo collaudo (l'accettazione è l'ultima approvazione del ciclo)	

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

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

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

<sup>6</sup> Su richiesta di Consip, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche anche all'interno del servizio di Gestione Applicativa.

L'approvazione del Disegno, in caso di ciclo di vita completo o ridotto, può essere sostituita dalla semplice consegna, qualora il responsabile di progetto Consip lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità e tipologia dell'Obiettivo considerato.

Nell'individuare il ciclo di vita più appropriato per lo sviluppo, è necessario applicare i seguenti criteri :

		Dimensione in PF			
		< 70	< 200	200 ÷ 300	>300
Durata	< 1 mese	Fase unica	Fase unica	Non applicabile	Non applicabile
	1-3 mesi	Fase unica	Ridotto	Ridotto	Completo/Ridotto/ Urgente
	3-4 mesi	Non applicabile	Ridotto	Completo/ Ridotto	Completo/Ridotto
	> 4 mesi	Non applicabile	Non applicabile	Completo/ Ridotto	Completo

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

Il ciclo a fase unica è previsto, di norma, solo in caso di durata non superiore a 3 mesi e di dimensioni ridotte; anche in tale circostanza è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi.

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

Il servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc dovrà assicurare al Capo progetto Consip ed alle strutture di ausilio (servizio tecnici, Laboratorio di Certificazione RGS, servizio di Gestione Applicativa, ecc.) il supporto all'avviamento in collaudo ed in esercizio del software realizzato, nonché all'esecuzione dei test proceduralizzati ed automatizzati. Dovranno essere, dunque, ricomprese nel servizio di sviluppo e MEV di software ad hoc almeno le attività elencate di seguito e raggruppate per tipologia di supporto:

- supporto alle attività di collaudo e testing proceduralizzato ed automatico:
  - ausilio nella predisposizione dell'ambiente di collaudo e di testing proceduralizzato ed automatico (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test ecc.);
  - presenza on site, su chiamata, entro 1 giorno lavorativo di particolari figure professionali (es. Specialista di Prodotto);
  - passaggio di conoscenza sulle funzionalità realizzate;
  - training on the job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
  - altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo, richiesta da Consip per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio;

- supporto alla consegna in gestione, volto ad assicurare un corretto passaggio di consegne al Servizio Gestione Applicativa, formalizzato nel Piano di lavoro dell'obiettivo:
  - illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame;
  - passaggio di conoscenza funzionale e tecnico;
- supporto alle attività di passaggio in esercizio:
  - ausilio nella predisposizione dell'ambiente di esercizio (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base) che potrà essere richiesto anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
  - training on the job durante i primi giorni di avviamento in esercizio.

Sulle attività svolte a modalità progettuale si sottolinea il ruolo fondamentale dei capi progetto che il Fornitore intende impiegare.

Il capo progetto avrà il compito di :

- interfacciare i capiprogetto 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 tramite il Portale DFP Consip;
- collaborare con i capiprogetto Consip nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- collaborare con le strutture tecniche Consip nella ricerca delle migliori soluzioni tecnico/architetturali per i prodotti in via di realizzazione e/o progettazione;
- 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 capoprogetto Consip incaricato;
- assicurare la correttezza, accuratezza ed affidabilità del calcolo dei Punti Funzioni in linea con quanto disciplinato dal presente capitolato e con riferimento alle regole di conteggio descritte al paragrafo 5.3.1.2.

Si ribadisce che il capo progetto dovrà riferire a Consip e/o Amministrazione (in funzione delle specifiche competenze) su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test nonché la verifica di compatibilità nel Laboratorio di certificazione RGS ("test di certificazione"). A tal proposito il capo progetto dovrà collaborare con Consip secondo le modalità concordate con la struttura di Laboratorio. A conclusione dell'attività verrà redatto un verbale condiviso e controfirmato dagli attori coinvolti. Se positivo, tale verbale costituisce la certificazione della applicazione (vedi paragrafo 2.3).

Anche i servizi di Supporto Specialistico sono suddivisi in Obiettivi, analogamente a quanto avviene per gli altri servizi gestiti con modalità progettuale, e sono attivati con le stesse modalità. Di norma, è applicato il ciclo a fase unica. In particolare, per attività legate a sperimentazioni e produzione di prototipi, si potrà applicare un ciclo di vita 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. Eccezionalmente, qualora si richieda una stretta collaborazione degli specialisti di tematica con l'Amministrazione/Consip, il servizio potrà essere attivato e gestito in modalità continuativa e si potranno applicare le indicazioni sull'estensione dell'orario di servizio previste per il servizio di Gestione Applicativa.

All'attivazione di ogni obiettivo il responsabile Consip registrerà sullo strumento applicativo B.I.G. (vedi Appendice 2) gli estremi dell'obiettivo stesso e successivamente nella fase di collaudo, ove prevista, tale strumento supporterà il colloquio tra Consip ed il Fornitore per tutte le attività afferenti al servizio di Manutenzione Correttiva in collaudo.

## 5.2.2 Modalità Continuativa

I servizi da erogare in modalità continuativa non sono scomponibili in fasi e sono Gestione Applicativa e Manutenzione Correttiva.

### 5.2.2.1 Gestione Applicativa

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.

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.

Su richiesta di Consip, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche all'interno del servizio di Gestione Applicativa quali ad esempio Piccoli Interventi e Prodotti Servizio.

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

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

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

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

Si precisa che Consip registrerà sullo strumento applicativo B.I.G gli estremi di ogni attività di Gestione Applicativa secondo le modalità descritte in Appendice 2.

#### 5.2.2.2 Manutenzione Correttiva

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

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 2, fino alla risoluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

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

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

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

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 Applicativa, 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.

### **Orario di Servizio e Estensioni**

#### Orario di Servizio Gestione Applicativa

La copertura del servizio di Gestione Applicativa deve essere garantita, senza soluzione di continuità, nei giorni feriali<sup>7</sup> dal lunedì al venerdì, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con Consip, rispettando per tutte le aree il seguente orario : dalle 8:30 alle 18:30.

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

#### Estensione orario di servizio Gestione Applicativa

Consip, in relazione alle criticità e ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi di esercizio, potrà richiedere l'estensione dell'orario di servizio, tramite presenza on site di risorse del Fornitore.

In caso di intervento fuori orario di servizio, le ore di presenza effettivamente prestate saranno fatturate alla tariffa base stabilita a contratto per la relativa figura professionale, indipendentemente dal giorno o dall'ora della prestazione.

Il preavviso minimo necessario sarà il seguente:

- per estensione dell'orario di servizio nella stessa giornata lavorativa : **1 ora**;
- entro **4 ore** dal termine dell'orario di servizio del giorno lavorativo precedente per la disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi.

L'estensione dell'orario di servizio suddetto, è da considerare già remunerata nel corrispettivo globale della fornitura; Il Fornitore produrrà un rendiconto mensile del servizio esteso e degli interventi on-site prestati quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi di gestione, che dovrà essere approvato da Consip come specificato al paragrafo 5.3.3.1.

Le precedenti disposizioni varranno anche qualora venga concordato con Consip l'applicazione della modalità continuativa a consumo su singoli obiettivi/attività all'interno del servizio di Supporto Specialistico.

#### **5.2.2.3 Orario di disponibilità del servizio di Manutenzione Correttiva**

La disponibilità del servizio sopraddetto rispetterà l'orario di servizio ordinario del corrispondente servizio di Gestione Applicativa, fatto salvi specifici periodi di criticità in cui Consip richiederà l'allineamento della disponibilità del servizio di Manutenzione Correttiva con il servizio esteso di Gestione Applicativa .

---

<sup>7</sup> Si precisa che per giorno festivo deve intendersi la festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

### 5.2.3 Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro

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

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

Non sarà in nessun caso consentito al Fornitore l'installazione presso le sedi Consip e/o Amministrazione di server di sua proprietà (con la esclusione di quanto necessario alla fornitura Servizio di video conferenza e "desktop sharing" se offerto) eventualmente necessari alle attività afferenti al servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc.

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

Consip si riserva di richiedere lo svolgimento delle attività relative al servizio di Sviluppo e MEV di Software ad hoc su specifici obiettivi presso la propria sede o presso le sedi dell'Amministrazione.

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

- gestione applicativa;
- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici Consip;
- incontri con Capi Progetto Consip;
- consegna prodotti;
- collaudo e test di certificazione ;
- assistenza all'avvio in esercizio;
- periodo di affiancamento al nuovo Fornitore;
- trasferimento di know how durante la fornitura.

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

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 esclusivamente per le risorse adibite ai servizi di Gestione Applicativa.

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 a proprie spese tali posti di lavoro del necessario corredo di strumenti Hardware e Software (anche software di base, dei programmi antivirus e tutti gli 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 metterà a disposizione, esclusivamente per il personale di Gestione Applicativa, un pool di stazioni di lavoro da cui il Fornitore potrà accedere a Internet oltre al servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle personali su server Consip.

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

Invece, ogni variazione del numero di posti di lavoro attrezzati disponibili presso sedi dell'Amministrazione sarà concordata tra le parti.

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

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

## **5.3 Gestione della Fornitura**

### **5.3.1 Gestione degli Obiettivi**

#### **5.3.1.1 Stima e Attivazione Obiettivi**

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

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

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

Il fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre il termine di consegna concordato con Consip.

Al termine della fase 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, Consip procederà all'approvazione dei prodotti della fase di Definizione (attivazione) e ne darà comunicazione al Fornitore, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguiranno.

#### 5.3.1.2 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato ove previsto e possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione. Eccezionalmente, a richiesta di Consip, il dimensionamento degli obiettivi sarà effettuato in ggpp, ma sempre a corpo, previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare.

##### Obiettivi Misurati in Punti Funzione

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

- Stima iniziale - in fase di Definizione;
- Consuntivo - al termine della fase di Realizzazione (ciclo completo, ridotto) o analoga fase per gli altri cicli di vita.

Al termine della fase di Realizzazione dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'Obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline. La dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo potrà essere assunta come riferimento ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate da Consip. Nel caso in cui i requisiti funzionali restino invariati nel corso dell'obiettivo, lo scostamento non potrà superare il 10% della stima iniziale, altrimenti si veda il paragrafo 5.3.1.4. del presente capitolato tecnico.

Dunque ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei PF di impegno dell'Obiettivo non potrà superare la stima iniziale aumentata del 10%.

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

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

Le informazioni da riportare per il conteggio dei Punti Funzione sono dettagliate nell'Appendice 4.

##### Obiettivi Misurati in Giorni Persona

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in ggpp dovrà avvenire in fase di Definizione. Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione, indipendentemente dall'effettivo consumo di risorse a cui il Fornitore potrà andare incontro in corso d'opera. Solo in casi eccezionali, a

fronte di eventi imprevisti di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte di Consip.

### 5.3.1.3 Cancellazione Obiettivi

Nel caso di non approvazione della fase di Definizione e quindi di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo massimo pari all'impegno massimo da impiegare, specificato da Consip, per effettuare la fase di Definizione.

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

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

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

Fase	Impegno <sup>8</sup>	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	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. A tal fine si precisa che i corrispettivi maturati per le fasi di definizione/analisi/disegno/realizzazione sono da considerarsi come parti del corrispettivo finale.

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

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

Si possono distinguere tre casi:

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

<sup>8</sup> Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di vita.

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 la tabella riportata:

Fase	Impegno <sup>9</sup>	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

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

### 5.3.2 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Consip conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e sue appendici, standard Consip, offerta, Piano della Qualità Generale, Piano della Qualità Obiettivo e Piano di Lavoro). Vengono notificati al fornitore tramite comunicazione formale, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 5 e determinato nel contratto.

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

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

### 5.3.3 Pianificazione e Consuntivazione

#### 5.3.3.1 Piano di Lavoro

Il Fornitore dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornato un Piano di Lavoro Generale contenente attività, tempi e impegno, con la seguente articolazione:

- il piano di subentro ad inizio fornitura,
- il piano di trasferimento di know how,
- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni area/servizio,
- per le attività a carattere progettuale, un piano riepilogativo per ogni area/obiettivo.

<sup>9</sup> Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di vita.

Il Fornitore dovrà indicare, nei Piani di Lavoro di Gestione Applicativa, le attività previste in particolare Prodotti Servizio, Piccoli Interventi, esecuzione preventiva di procedure legate al calendario amministrativo o di procedure particolarmente critiche, affiancamento agli utenti 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 dei prodotti attesi, anche semilavorati.

Qualsiasi pianificazione verrà approvata con le tempistiche previste nel paragrafo 5.5.3.2. 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 modifichi 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 del Piano di Lavoro: questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

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

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

#### 5.3.3.2 Stato Avanzamento Lavori

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

#### 5.3.3.3 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nel Consuntivo Attività, relativamente a ciascuna area applicativa e 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 Addestramento ad Inizio Fornitura**

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

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

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

### **5.3.5 Comunicazione Formale**

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione dell'opportuno referente Consip (responsabile di contratto, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.) e pubblicata sul Portale DePF Consip nella sezione corrispondente. La consegna dei supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) di fornitura va effettuata accompagnandola da una comunicazione scritta al responsabile di progetto Consip (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'allegato). Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

## **5.4 Gestione della Configurazione**

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

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

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

## 5.5 Prodotti della Fornitura

### 5.5.1 Elenco dei Prodotti

I prodotti di fornitura previsti dai cicli di vita sono descritti in Appendice 6 che contiene anche i riferimenti agli standard Consip. In assenza di standard Consip il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della Qualità generale un proprio modello sottoposto ad approvazione Consip.

La tabella che segue riporta i prodotti della fornitura, adottati per le attività svolte in modalità progettuale.

La colonna "ambito" esprime la copertura del documento:

- nel caso di documento riferito all'area applicativa esso dovrà essere mantenuto aggiornato al rilascio di qualsiasi intervento/obiettivo relativo all'area applicativa stessa indipendentemente dal ciclo di vita adottato, tale documento sarà pertanto unico per Area applicativa e verrà aggiornato di volta in volta;
- nel caso di documento riferito ad una applicazione di una area applicativa esso dovrà essere mantenuto aggiornato al rilascio di qualsiasi intervento/obiettivo relativo all'applicazione indipendentemente dal ciclo di vita adottato, tale documento sarà pertanto unico per applicazione e verrà aggiornato di volta in volta;
- nel caso di documento riferito al singolo obiettivo, esso verrà prodotto ed aggiornato durante il ciclo di vita dell'obiettivo stesso ed i suoi contenuti dovranno essere integrati, organici e congrui con i contenuti degli altri prodotti di area o applicazione previsti dal ciclo di vita utilizzato.

Prodotti	Ambito di riferimento	Ciclo di vita Completo	Ciclo di vita ridotto	Ciclo di vita urgente
Piano di Lavoro dell'Obiettivo	Obiettivo	SI	SI	SI
Piano della Qualità dell'Obiettivo	Obiettivo	Eventuale	Eventuale	Eventuale
Specifiche Requisiti	Obiettivo	SI	SI	SI <sup>10</sup>
Specifiche dell'intervento	Obiettivo <sup>11</sup>	n.a	SI	SI <sup>12</sup>
Specifiche funzionali	Applicazione	SI	SI <sup>13</sup>	SI <sup>14</sup>
Prototipo	Obiettivo	Su richiesta	Su richiesta	Su richiesta
Piano di test	Applicazione	SI	SI	SI
Script di Test automatici e codice di test e collaudo	Obiettivo <sup>15</sup>	SI	SI	NO <sup>16</sup>
Campione tecnico	Obiettivo	Su richiesta	Su richiesta	NO

<sup>10</sup> Sotto forma di verbale riunione eventualmente aggiornato in maniera incrementale

<sup>11</sup> Deve aggiornare comunque il documento di Specifiche Funzionali ed il documento di disegno di dettaglio

<sup>12</sup> Sotto forma di verbale aggiornato in maniera incrementale

<sup>13</sup> Il documento deve essere previsto nella fase di documentazione

<sup>14</sup> Il documento deve essere previsto nella fase di documentazione

<sup>15</sup> Con l'obbligo di mantenere ed utilizzare eventuali script di test preesistenti per l'applicazione

<sup>16</sup> Solo gli script di test e collaudo se necessari

Prodotti	Ambito di riferimento	Ciclo di vita Completo	Ciclo di vita ridotto	Ciclo di vita urgente
Convalida sulla tecnologia	Obiettivo	SI	SI	SI
Codice sorgente	Obiettivo	SI	SI	SI
Software di corredo al codice sorgente	Obiettivo	SI	SI	SI
Manuale utente	Applicazione	SI	SI	SI
Documento di sintesi	Area Applicativa	SI	SI	SI
Manuale di gestione applicazione	Applicazione <sup>17</sup>	SI	SI	SI
Manuale di gestione server	Area Applicativa	SI	SI	SI
Manuale operativo batch/DTS	Applicazione <sup>18</sup>	SI	SI	SI
Modello concettuale dati	Applicazione <sup>19</sup>	SI	SI	SI
Disegno di dettaglio	Applicazione <sup>20</sup>	SI	NO <sup>21</sup>	SI
Lista oggetti software	Obiettivo	SI	SI	SI
Conteggio PF	Obiettivo	SI	SI	SI
Piano del change	Obiettivo	SI	SI	SI
Rapporto Indicatori di Qualità Obiettivo	Obiettivo	SI	SI	SI

La tabella ha valore indicativo e non è esaustiva nella casistica. Eventuali altri prodotti potranno essere previsti e concordati di volta in volta, a seconda delle specifiche esigenze dell'Obiettivo. In caso di manutenzione adeguativa, in aggiunta o sostituzione dei documenti previsti in tabella, potranno essere previsti, ad esempio:

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

Il prodotto di fase "Convalida della tecnologia" deve essere sempre previsto per le seguenti tecnologie:

- ❖ Microstrategy
- ❖ Oracle
- ❖ Oracle AS
- ❖ Websphere

<sup>17</sup> O per Area Applicativa nei casi in cui le applicazioni siano funzionalmente interdipendenti ed in ogni altro caso su richiesta Consip

<sup>18</sup> O per Area Applicativa nei casi in cui le applicazioni siano funzionalmente interdipendenti ed in ogni altro caso su richiesta Consip

<sup>19</sup> O per Area Applicativa nei casi in cui le applicazioni siano funzionalmente interdipendenti ed in ogni altro caso su richiesta Consip

<sup>20</sup> O per Area Applicativa nei casi in cui le applicazioni siano funzionalmente interdipendenti ed in ogni altro caso su richiesta Consip

<sup>21</sup> Deve aggiornare comunque il documento di Specifiche Funzionali ed il documento di disegno di dettaglio

Per le tecnologie non elencate tale prodotto sarà previsto su richiesta Consip e comunque solo per obiettivi superiori a 200 PF.

Consip si riserva di aggiornare il formalismo attuale e il contenuto dei prodotti descritti nell'Appendice 6, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Verranno concordate di volta in volta le modalità di adozione dei nuovi standard, per gli Obiettivi in corso e per quelli a venire, nei casi in cui l'aggiornamento comporti un particolare onere per il Fornitore.

## 5.5.2 Modalità di Consegna dei Prodotti

### 5.5.2.1 Consegna dei prodotti software

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

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

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

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

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

Per quanto concerne il software di test ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc..) il Fornitore è tenuto alla loro consegna secondo quanto previsto in Appendice 2 ed a rilasciare gli oggetti negli ambienti per il collaudo e la certificazione messi a disposizione da Consip secondo le modalità da definire con il capo progetto Consip e con il Laboratorio di certificazione RGS che verranno descritte nel documento "piano di test".

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

### 5.5.2.2 Consegna di documentazione

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

La documentazione dovrà essere in formato nativo firmata digitalmente (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...) e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo. Il processo di consegna previsto è descritto in Appendice 2.

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

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

### 5.5.2.3 Assenza di Virus

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

## 5.5.3 **Vincoli Temporali sulle Consegne**

### 5.5.3.1 Piani della Qualità

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

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

### 5.5.3.2 Piani di Lavoro

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

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

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

Mensilmente entro **5 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro generale, con particolare cura alla pianificazione delle attività relative ai servizi di gestione del mese di riferimento, predisporre la sezione Consuntivo Attività del mese in

chiusura (per area ed attività). Il piano così aggiornato è soggetto all'approvazione da parte di Consip, unitamente al Rendiconto Risorse.

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

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

#### 5.5.3.3 Prodotti di Fase

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

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

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

#### 5.5.3.4 Customer Satisfaction

Consip si riserva di effettuare semestralmente una rilevazione di Customer Satisfaction per i servizi di Gestione Applicativa e di Supporto Specialistico.

I risultati della rilevazione saranno utilizzati per la misurazione dell'indicatore di qualità IQ26-Soddisfazione del committente.

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

Trimestralmente, entro **10 giorni lavorativi** dalla fine del trimestre di riferimento, in ottemperanza di quanto previsto nel piano di qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di qualità della fornitura.

Per ciascun obiettivo e per ciascuna fase, in ottemperanza di quanto previsto nel piano di qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo.

Il Rapporto deve essere consegnato, in forma incrementale, al termine della fase di analisi (o "analisi-disegno" o "analisi-disegno-realizzazione"), al termine della fase di realizzazione ed entro **10 giorni lavorativi** dal termine del collaudo.

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

Il Fornitore è tenuto a consegnare i prodotti di fase e tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale DePF Consip accessibile presso la segreteria Consip. Tranne casi eccezionali e non imputabili al Fornitore, la mancata pubblicazione sul Portale equivale alla mancata consegna del prodotto ai fini della misurazione degli indicatori di qualità. Le modalità di utilizzo del Portale DePF Consip sono descritte in appendice 2.

### 5.5.4 **Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo**

#### 5.5.4.1 Applicazioni già esistenti

In caso di interventi di sviluppo o manutenzione (evolutiva, adeguativa, correttiva e piccoli interventi) su software già esistente ad inizio fornitura, a prescindere dalla tipologia di intervento e dal ciclo di vita adottato, si procederà al seguente modo:

- nel caso di presenza di documentazione già esistente e redatta secondo quanto previsto per gli ambiti di riferimento riportati in tabella al paragrafo 5.5.1, deve essere previsto almeno l'aggiornamento della seguente documentazione preesistente:
  - Specifica dei requisiti
  - Specifica Funzionale;
  - Manuale Utente;
  - Documento di Sintesi;
  - Manuali di gestione (applicativo e server);
  - Manuale operativo del batch/DTS;
  - Documentazione dati dell'area applicativa;
  - Piano di test;
- nel caso di presenza di documentazione ma non redatta secondo quanto previsto per gli ambiti di riferimento riportati in tabella al paragrafo 5.5.1, deve essere prevista la predisposizione della documentazione secondo quanto previsto nel medesimo paragrafo a partire dalla quale saranno effettuati tutti gli aggiornamenti relativi a eventuali interventi successivi.

La modifica della restante documentazione, o di corredi documentali strutturati diversamente da quanto elencato, sarà effettuata secondo modalità da concordare di volta in volta nel piano di qualità dell'Obiettivo e da pianificare nel Piano di Lavoro, anche in funzione delle specificità dei singoli interventi.

#### 5.5.4.2 Nuove Applicazioni

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

#### 5.5.4.3 Modalità di Aggiornamento

La documentazione prodotta secondo quanto previsto nel paragrafo 5.5.1 dovrà essere riconsegnata aggiornata a livello di intero documento o intera area, e non per le sole parti variate in conseguenza del singolo Obiettivo, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

Le possibili variazioni in corso d'opera all'interno di un Obiettivo comportano anche l'aggiornamento della documentazione eventualmente già consegnata, di modo che alla fine del ciclo l'intero corredo documentale sia completo, omogeneo e coerente a prescindere dalle vicende progettuali trascorse.

### **5.5.5 Inventario Applicativo in Punti Funzione**

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 2).

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

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

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 6 e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Per quanto riguarda le soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta, il Piano della Qualità Generale o di Obiettivo, dovrà descrivere le modalità realizzative e garantirne l'adeguatezza rispetto agli obiettivi durante tutta la fornitura.

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

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

### **5.6.1 Classe di Rischio**

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

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

## 5.7 Trasferimento di Know How

L'attività di trasferimento di know-how, rientrando nel servizio di Supporto Specialistico, richiede l'attivazione di un obiettivo ad hoc su richiesta Consip e potrà essere attivato sia durante la fornitura sia al termine della stessa. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente ad un'area o ad una o più applicazioni, ecc.

Nel caso del trasferimento a fine fornitura del know-how acquisito nel corso della durata contrattuale, verranno attivati tanti obiettivi per quante sono le aree applicative, con un unico piano di qualità ad hoc, vista la specificità dell'oggetto che esporrà la metodologia che il Fornitore intende applicare.

Il Fornitore proporrà la miglior soluzione per garantire il completo passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, funzionali e tecniche) a Consip od a terzi da essa designati nei tempi fissati da Consip e comunque non superiori a 2 mesi e nominerà un program manager responsabile della predisposizione di un Piano di Lavoro unitario del trasferimento globale del know how, garante del coordinamento tra i vari obiettivi, dell'efficacia ed efficienza della soluzione proposta.

Tale piano dovrà contenere obbligatoriamente le seguenti fasi/ documenti:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura, dei processi di riferimento, dell'architettura generale del sistema nonché delle architetture di ogni singola area applicativa e/o 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 Applicativa;
- presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse richieste per la predisposizione della test factory.

Inoltre il Fornitore dovrà affiancare il personale indicato da Consip nell'operatività quotidiana relativa ai servizi di Manutenzione Correttiva e Gestione Applicativa; la responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore. Il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato da Consip qualora il servizio di Manutenzione Correttiva sia espletato presso le proprie sedi.

Non sarà contenuto del trasferimento di know-how l'aggiornamento della documentazione di area e o di applicazione (documenti di sintesi, manuali utente, manuali di gestione, specifiche funzionali, documenti di disegno, piani di test.....) che sono prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura. Nel caso in cui uno o più di detti documenti non fosse totalmente allineato, è cura del Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo, riconsegnare i documenti prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how. Tali considerazioni valgono anche per gli oggetti software la cui configurazione è gestita dal Fornitore e per il software di test.

## **5.8 Garanzia**

Deve essere garantita, come parte integrante dei servizi di Sviluppo e MEV di Software ad hoc e Manutenzione Adeguativa, la correzione dei difetti riguardanti:

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

con gli stessi livelli di servizio, previsti per la manutenzione correttiva, secondo la tempistica descritta al paragrafo 5.2.2.2

## 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

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può essere per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità presenti in capitolato, eventualmente migliorati dall'offerta.

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

In caso di non approvazione si rimanda agli obblighi previsti al paragrafo 5.5.3.1. ed alle norme contrattuali.

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

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

#### 6.1.2 Piani di Lavoro

Consip dovrà approvare tutti i Piani di Lavoro di cui al paragrafo 5.3.3.1 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 5.5.3.2. I Piani di Lavoro così aggiornati dovranno essere approvati da Consip anche sottoforma di verbale.

Il Piano di Lavoro e le sue 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).

#### 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) 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).

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, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone a Consip per la valutazione i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, secondo il template di Curriculum previsto nell'Appendice 8 del presente capitolato.

Devono essere presentati almeno due CV per ogni figura professionale richiesta da impiegare nel servizio di Gestione Applicativa, per le figure di Capo progetto impiegate in tutti i servizi previsti, ed eventualmente per altre figure che Consip si riserva di richiedere.

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

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

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

Nel caso in cui il Fornitore in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia, siano essi legati ad indicatori di qualità generale che ai livelli di servizio, tali nuovi valori saranno assunti come

nuovo profilo della qualità. In tal caso i “valori di raggiungimento indice” degli indici di prestazione saranno adeguati a tale nuovo profilo.

## **6.4 Monitoraggio**

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

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

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

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

### **6.4.1 Processo di controllo**

Consip effettuerà nel corso della durata contrattuale un controllo periodico sugli scostamenti tra preventivo e consuntivo basandosi sulle previsioni delle singole aree.

## 7 Collaudi

Come specificato nella tabella che collega fasi, attori e cicli di vita al par 5.2.1 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 e sarà, di norma, non inferiore a **15 giorni solari** effettivi, cioè escludendo l'eventuale periodo di predisposizione dell'ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.

L'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti (collaudo) Consip e/o dell'Amministrazione, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati da Consip, attuando le modalità del Piano di Collaudo. Consip predisporrà il Piano di collaudo a partire dal Piano dei test prodotto dal Fornitore cui potranno essere aggiunti ulteriori casi di test definiti 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 supporto descritto al paragrafo 5.2.1 che costituisce parte integrante dell'intervento progettuale. Allo stesso modo costituisce parte integrante dell'intervento progettuale l'esecuzione di test di certificazione, effettuati presso il Laboratorio di certificazione RGS, a garanzia: dell'aderenza agli standard, della compatibilità alle piattaforme di riferimento delle postazioni utente, della compatibilità con le altre applicazioni che condividono la stessa rete e lo stesso parco client.

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

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 5 del presente documento.

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

Nell'Appendice 6 sono descritti i contenuti di tutti i prodotti da utilizzare anche nella fase di collaudo.

## **8 INDICATORI DI QUALITÀ**

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 5.

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

La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità relativi al servizio di Gestione Applicativa dovrà tenere conto dell'orario di servizio e dell'orario esteso. Il non rispetto delle indicazioni sopra riportate costituirà rilievo della fornitura.

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

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

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

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

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

### **8.2 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità**

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

Tutti i dati rilevati dovranno essere oggetto dei report indicati al paragrafo 4.7.3.