



## ALLEGATO 3 – CAPITOLATO TECNICO DI APPALTO SPECIFICO

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI “ASSISTENZA E DI MANUTENZIONE E SVILUPPO DEI SOFTWARE APPLICATIVI DI DISCO RELATIVI ALLA GESTIONE DELLE AREE FINANZA E CONTROLLO, RISORSE UMANE, AFFARI GENERALI E GARE E CONTRATTI” MEDIANTE APPALTO SPECIFICO NELL’AMBITO DELL’ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO DA CONSIP**

**ID 1881 – Lotto 6 – Contratti Piccoli e Medi – Centro2 Regioni: Lazio, Sardegna, Abruzzo, Molise**

**CIG 9917710134**

**DiSCo**

**Ente Regionale per il Diritto  
allo Studio e la promozione  
della Conoscenza**

Via Cesare De Lollis, 24/b  
00185 Roma  
p.iva/cod.fisc. 08123891007

Telefono 06 4970241  
Fax 06 4970204  
Pec: protocollo@pec.laziodisco.it  
www.laziodisco.it



**REGIONE  
LAZIO**

## Indice

1	APPALTO SPECIFICO .....	4
1.1	Valore e durata dell'Appalto Specifico.....	4
2	CONTESTO DELL'APPALTO SPECIFICO .....	5
2.1	Contesto organizzativo .....	5
2.2	Contesto tecnologico ed applicativo.....	7
2.2.1	Gestione Sistema Contabile.....	9
2.2.2	Gestione Risorse Umane .....	13
2.2.3	Gestione Affari Generali .....	16
2.2.4	Gestione Gare e Repertorio Contratti.....	17
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....	18
3.1	Oggetto della fornitura .....	18
3.2	Luogo di esecuzione dei servizi.....	19
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....	19
4.1	Servizi applicativi IT .....	19
4.1.1	Sviluppo e Manutenzione evolutiva (CTAQ cap. 4.1.1).....	19
4.1.2	Personalizzazione e parametrizzazione di soluzioni commerciali .....	22
4.1.3	Servizi di Gestione del portafoglio applicativo.....	23
4.1.4	Supporto Tecnico Specialistico .....	25
4.2	Servizi accessori .....	27
4.2.1	Formazione.....	27
4.3	Garanzia.....	27
5	REQUISITI E COMPETENZE GENERALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	27
5.1	Requisiti minimi dei servizi realizzativi.....	27
5.1.1	COMPATIBILITA' .....	27
5.1.2	DOCUMENTAZIONE DEL SOFTWARE (PROGETTUALE, BASI DATI, GESTIONE APPLICATIVA) .....	28
5.1.3	QUALITA' DEL SOFTWARE.....	28
5.1.4	PREDISPOSIZIONE e SUPPORTO in AMBIENTE DI COLLAUDO .....	28
5.1.5	SUPPORTO ALLA CONSEGNA IN GESTIONE.....	29
5.1.6	SUPPORTO PASSAGGIO IN ESERCIZIO.....	29

5.1.7	SUPPORTO SISTEMISTICO .....	29
5.1.8	VERIFICA E VALIDAZIONE SOFTWARE .....	29
5.2	Competenze funzionali, metodologiche, applicative e tecnologiche .....	30
6	METRICHE E DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA .....	31
6.1	Risorse Professionali e Gruppi di lavoro .....	32
7	Requisiti generali per tutti gli Appalti Specifici .....	32
7.1	Obblighi del fornitore .....	32
7.2	Attività Propedeutiche all'erogazione dei servizi .....	32
7.2.1	PIANIFICAZIONE INIZIALE.....	33
7.2.2	Presentazione CV.....	33
7.3	Requisiti Organizzativi .....	33
7.4	Requisiti di Qualità Della Fornitura .....	34
7.4.1	Piano di Qualità .....	34
7.5	Orario di erogazione dei servizi .....	35
7.6	Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura.....	36
7.7	Modalità di erogazione .....	36
7.7.1	Documentazione .....	37
7.7.2	Assenza di Virus.....	37
7.7.3	Accettazione/approvazione prodotti della fornitura .....	37
7.7.4	Verifiche di conformità.....	38
7.8	Monitoraggio .....	38
7.9	Flussi FEE e Flussi Informativi di Monitoraggio Forniture .....	39
7.10	Azioni contrattuali.....	39
7.10.1	Rilievi.....	40
7.10.2	Indici di prestazione .....	40
7.10.3	Penali.....	40

## 1 APPALTO SPECIFICO

Il presente Appalto Specifico descrive i servizi di “assistenza e di manutenzione dei software applicativi di DiSCo relativi alla gestione delle aree finanza e controllo, risorse umane, affari generali e gare e contratti” e rientra nell’ambito dell’Accordo Quadro “Servizi Applicativi 2” del Lotto 6 Contratti Piccoli e Medi – Centro2 Regioni: Lazio, Sardegna, Abruzzo, Molise.

Fanno parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1 Indicatori di Qualità di Appalto Specifico
- Appendice 2 Profili Professionali di Appalto Specifico

La fornitura è articolata in un unico lotto.

### 1.1 Valore e durata dell’Appalto Specifico

La base d’asta dell’Appalto Specifico è pari a: euro 438.125,00. La durata contrattuale dell’Appalto Specifico è di 36 mesi a far data dalla data di attivazione della fornitura.

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e relative appendici rappresentano i requisiti minimi dell’Appalto Specifico (aggiuntivi ai requisiti già espressi nel Capitolato Tecnico dell’Accordo Quadro e delle Offerte Tecniche integrative) che devono essere soddisfatti per l’affidamento dei servizi.

Il Capitolato Tecnico dell’Accordo Quadro (in breve CTAQ) e relative appendici costituiscono parte integrante della presente iniziativa, ancorché non materialmente allegati.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

- “AQ” si intende l’Accordo Quadro stipulato da Consip;
- “AS” si intende il presente Appalto Specifico;
- “Amministrazione”, si intende nel complesso le strutture organizzative facenti capo a DiSCo;
- “Punto Ordinante o, brevemente, PO” l’Amministrazione richiedente l’AS sul sistema di E-Procurement di Consip;
- “CTAQ” si intende il Capitolato Tecnico dell’Accordo Quadro;
- “OEAQ” si intende l’offerta economica vincolante del Fornitore Aggiudicatario per il Lotto di AQ;
- “OTAQ” si intende l’offerta tecnica vincolante del Fornitore Aggiudicatario per il Lotto di AQ;
- “OTAS” si intende l’offerta tecnica vincolante del Fornitore aggiudicatario dell’AS, che integra e migliora l’OTAQ;

## 2 CONTESTO DELL'APPALTO SPECIFICO

### 2.1 Contesto organizzativo

DiSCo - Ente pubblico regionale per il diritto allo studio e la promozione della conoscenza, istituito ai sensi della Legge Regionale del 27 luglio 2018 n. 6 : “Disposizioni per il riconoscimento e il sostegno allo studio e la promozione della conoscenza nella Regione”, svolge il ruolo di ente regolatore del sistema integrato di interventi, servizi e prestazioni per il diritto agli studi universitari, provvedendo a stabilire le regole generali di gestione e le procedure amministrative, nel rispetto dei criteri di economicità, efficacia ed efficienza e di controllore della relativa applicazione in ambito territoriale.

L'Ente è titolare delle competenze e svolge le funzioni attribuite dalla sopramenzionata legge nell'ambito degli indirizzi indicati dalla Giunta regionale e in conformità a quanto stabilito dalla programmazione regionale.

Al fine di raggiungere gli obiettivi di cui all'articolo 2 della L. R. n. 6 del 27 luglio 2018 DiSCo:

- a) utilizza le risorse finanziarie statali ed europee nonché regionali destinate al sostegno della formazione, dell'istruzione, dell'orientamento al lavoro e, in generale, della conoscenza, assumendo, ove necessario, direttamente la funzione di ente attuatore anche di interventi globali;
- b) promuove la costruzione di reti tra le università, gli enti competenti in materia di mercato del lavoro e gli enti che operano nel settore della formazione della Regione;
- c) predispone iniziative e programmi per favorire gli interscambi con l'estero tra università e enti che operano nel settore dell'istruzione, della formazione e della conoscenza.

Gli interventi, i servizi e le prestazioni dell'Ente in favore di tutti i soggetti destinatari di cui all'articolo 3 della L.R. n. 6 del 27 luglio 2018 consistono principalmente in:

- a) azioni volte ad assicurare agli studenti e ai cittadini in formazione un apprendimento per tutto l'arco della vita, nell'ambito di un sistema integrato e sinergico tra le scuole, le università, gli istituti di alta cultura, i centri di ricerca e innovazione operanti nella Regione;
- b) attività di informazione, di orientamento formativo e di sostegno all'inserimento nel mondo del lavoro, promosse in stretta collaborazione con le scuole, le università, gli istituti di alta cultura e di ricerca e le altre istituzioni preposte, anche al fine di diffondere le migliori pratiche a livello regionale;
- c) azioni volte a promuovere modelli innovativi di erogazione della formazione professionale, con particolare attenzione alle figure professionali maggiormente richieste dal mercato del lavoro;
- d) contributi per la mobilità internazionale;
- e) collaborazioni con le maggiori rappresentanze datoriali, allo scopo di definire i percorsi formativi più idonei per l'individuazione delle figure professionali maggiormente richieste dal mercato del lavoro.

Gli interventi, i servizi e le prestazioni dell'Ente in favore dei soggetti destinatari di cui all'articolo 3, lettere a), b), c) e d) della L.R. n. 6 del 27 luglio 2018 sono erogati nella modalità a concorso e nella modalità non a concorso.

Nella categoria a concorso rientrano:

- 1) borse di studio;
- 2) posti alloggio e contributi finanziari per la residenzialità;
- 3) ristorazione gratuita o a prezzo agevolato;
- 4) borse per esperienze formative all'estero, con possibilità di svolgere i relativi semestri di praticantato, o in altre regioni italiane;
- 5) sussidi straordinari per studenti in condizioni di sopravvenuto disagio economico o per studenti che, pur versando in stato di disagio economico, non hanno potuto usufruire, per gravi motivazioni, dei servizi di cui ai numeri da 1) a 4);
- 6) misure compensative per studenti rientranti in fasce di reddito medio -basse;
- 7) misure di sostegno a quelle categorie di soggetti che, pur avendo conseguito un titolo di studio universitario, necessitano di periodi ulteriori di formazione e/o specializzazione, inclusi dottorandi e specializzandi;

Nella categoria non a concorso, a cui possono partecipare anche i soggetti destinatari di cui all'articolo 3, lettera e), sono inclusi:

- 1) agevolazioni finalizzate all'attuazione di programmi universitari per la mobilità nazionale ed internazionale degli studenti;
- 2) azioni mirate all'orientamento al lavoro, in coordinamento con tutte le istituzioni preposte;
- 3) supporto alle attività, culturali, turistiche, ricreative e sportive e ai servizi didattico-formativi delle università, delle associazioni studentesche, culturali, di volontariato e delle altre istituzioni, anche con riferimento alla partecipazione e presenza di studenti stranieri;
- 4) servizi per le locazioni immobiliari, da attivare anche mediante convenzioni con i comuni sedi dell'università o dell'istituzione di riferimento e comuni limitrofi, nonché con le associazioni dei proprietari e degli inquilini ovvero con enti pubblici o privati senza fini di lucro che garantiscono condizioni contrattuali di locazione conformi agli indirizzi fissati dall'Ente;
- 5) servizi di facilitazione in partenza (outgoing) rivolti agli studenti universitari della Regione che intendono svolgere attività di formazione all'estero;
- 6) servizi di accoglienza (incoming) rivolti agli studenti stranieri che intendono svolgere attività di formazione nelle università e negli istituti di alta formazione della Regione, pure durante il periodo estivo, avvalendosi anche della collaborazione delle associazioni studentesche presenti negli atenei;
- 7) misure di sostegno all'utilizzo dei servizi di trasporto finalizzate all'attuazione di programmi universitari per la mobilità degli studenti;
- 8) orientamento attivo all'accesso degli studenti, in particolare quelli fuori sede, ai servizi forniti dal sistema sanitario regionale, all'utilizzo dei consultori, degli sportelli di medicina preventiva e assistenza psicologica, così come previsto dal d.lgs. 68/2012;
- 9) progetti di contrasto al razzismo e ad ogni forma di discriminazione;

- 10) fornitura di ausili, servizi e supporti specialistici in particolare per studenti svantaggiati e in condizioni di disabilità;
- 11) supporto per l'inserimento lavorativo, in particolare agli studenti disabili; 12) sostegno agli strumenti di conciliazione della genitorialità;
- 13) informazione ed orientamento sui percorsi di formazione promossi in collaborazione con le altre istituzioni nonché con gli altri enti pubblici competenti in materia;
- 14) sostegno diretto e/o indiretto alle attività di socialità, mutuo sostegno, orientamento e tutorato promosse e autogestite da studenti e cittadini in formazione;
- 15) servizi editoriali e librari consistenti nella produzione e diffusione, senza fini di lucro, di materiale librario e di ogni altro tipo di strumento o sussidio destinato ad uso universitario, favoriti dalla Regione in collaborazione con gli atenei, nel rispetto della disciplina statale vigente in materia di diritto d'autore;
- 16) individuazione di luoghi di facile fruizione da destinare alle attività culturali promosse, in sinergia con istituzioni comunali, scuole e università, dalle associazioni studentesche;
- 17) pianificazione di interventi volti alla realizzazione di piccoli impianti sportivi all'interno degli studentati dell'Ente;
- 18) servizi di connettività e supporto informatico, da realizzarsi tramite contratti di sponsorizzazione che non prevedano costi aggiuntivi a carico dell'Ente;
- 19) misure di sostegno ai detenuti che frequentano corsi in qualità di studenti all'interno degli istituti di prevenzione e pena. L'Ente si avvale della direzione regionale centrale acquisti per la realizzazione di lavori e l'acquisizione di beni e servizi necessari all'attuazione degli interventi previsti dalla L.R. n. 6 del 27 luglio 2018, ai sensi e con le modalità previste dal regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale.

L'Ente, nel rispetto della normativa vigente in materia, è titolare e responsabile di un corretto ed efficace funzionamento degli alloggi, delle residenze universitarie e delle altre strutture funzionali al diritto agli studi universitari, comprese le attribuzioni di cui alla legge 14 novembre 2000, n. 338 (Disposizioni in materia di alloggi e residenze per studenti universitari) e successive modifiche.

Gli interventi, i servizi e le prestazioni sono disciplinati con regolamento regionale di attuazione ed integrazione adottato, previo parere della commissione consiliare competente, ai sensi dell'articolo 47, comma 2, lettera b), dello Statuto Regionale.

## 2.2 Contesto tecnologico ed applicativo

I software applicativi e gestionali utilizzati dall'Amministrazione inerenti il Sistema informativo, sviluppati in linguaggio Delphi, tramite l'utilizzo della piattaforma RAD Studio di Embarcadero, che saranno oggetto di fornitura sono di seguito evidenziati:

<b>Area Amministrativa, Finanza e Controllo</b>
Contabilità Finanziaria armonizzata ai sensi del DLgs 118/2011 e smi – comprensivo di Bilancio e Certificato di Previsione/Pluriennale
Contabilità Generale armonizzata ai sensi del DLgs 118/2011 e smi
Documento Unico di Programmazione
Contabilità IVA
Relazione Tecnica al Rendiconto di Bilancio
Sostituto d’Imposta e Previdenza
Gestione Economato
Gestione Inventario e Patrimonio
Collegamento con Tesoreria Ente
Monitoraggio e Controllo
Piano degli Obiettivi
Gestione della Fatturazione Elettronica
PagoPA
App IO
<b>Area Risorse Umane</b>
Gestione Giuridica
Dotazione Organica
Gestione Curriculum e Formazione
Scheda Riepilogo Inquadramento Storico
Gestione Economica del Personale
Gestione CoCoCo
Dichiarazione dei Redditi Mod. 770



Cedolino Telematico
P@ycheck
<b>Area Affari Generali</b>
Atti Amministrativi
Albo Pretorio
Gestione Messi
Albo pretorio on-line
Amministrazione Trasparente
<b>Area Gare e Contratti</b>
Gestione Gare e Repertorio Contratti

Le funzionalità applicative dei prodotti sono di seguito evidenziate.

### 2.2.1 Gestione Sistema Contabile

È costituito dalle seguenti funzionalità:

- gestione completa della contabilità dell'Ente a partire dalla fase previsionale sino alla chiusura dei conti
- integrazione con software di utilità più frequenti (es. MS Office, Open Office) per consentire elaborazioni extracontabili dei dati
- gestione mediante maschere e pannelli richiamabili in sequenza (interfaccia GUI), tali da consentire l'impostazione controllata dell'inserimento dei dati contabili necessari riducendo le possibilità di errore umano
- personalizzazione di layout delle stampe non fissati da normative (es. prospetto di cassa, reversali, mandati, certificati di impegno e dati identificativi dell'Ente logo e descrizione)
- liquidazione sul singolo impegno assunto e indicazione in via immediata e sintetica della "storia" accaduta sul singolo impegno
- possibilità di tenere in linea e consultare più esercizi finanziari

- consultazione dei dati attraverso funzioni di ricerca e campi multipli con possibilità contestuale di accesso e verifica su altri campi di sottosistema (es. descrizione, data, importo, capitolo, range di capitoli, impegno -liquidazione - fattura – anagrafica fornitore. ecc)
- controllo accessi alla procedura attraverso utente e password conformi alla normativa sulla sicurezza e privacy.
- profilazione utenti a livello di singola funzionalità che consenta un decentramento delle attività
- abilitazione dei singoli Utenti a seconda del livello di autorizzazione (distinti tra utenti, responsabili, amministratori) per consultazione e/o utilizzo delle funzionalità dell'applicativo stesso e sulla base del sistema di permessi
- le stampe avvengono su moduli bianchi e stampanti laser generate nel formato PDF
- (Portable Document Format)
- gestione anagrafica delle voci di bilancio secondo le strutture legislative previste e secondo strutture liberamente definite dall'Ente
- costruzione del bilancio di previsione e pluriennale contiene quanto segue:
  - l'integrazione con la gestione degli impegni pluriennali, con la creazione automatica o la segnalazione, nella proposta di bilancio, degli stanziamenti minimi necessari per la loro copertura;
  - i capitoli di spesa ed entrata sono divisi in articoli;
  - ai capitoli/articoli sono associabili i seguenti elementi, tenendo conto di quanto precisato trattando delle caratteristiche delle strutture in termini di espandibilità dei livelli:
    - Centro di responsabilità utilizzatore della spesa
    - Centro di responsabilità gestore della spesa
    - Programma/progetto
    - gestione delle proposte di bilancio in forma decentrata. Il sistema conserva la memoria di tutte le variazioni alle proposte di bilancio, sino alla conferma delle stesse da parte dei servizi finanziari
- gestione dell'esercizio provvisorio

- consultazione dei dati di bilancio e della movimentazione con strumenti di analisi per gerarchie (bilancio, servizio, intervento, centro di responsabilità, ecc. )
- gestione annuale e pluriennale per programmi, progetti, centri di costo e centri di responsabilità
- gestione della relazione previsionale e programmatica per Programma e progetto
- gestione dei soggetti Creditori/Debitori con l'inserimento di tutte le informazioni necessarie al pagamento/riscossione e gestione delle informazioni relative a fatti che condizionano il rapporto con il fornitore, quali ad esempio la cessione di credito o il fallimento
- gestione delle fatture in conformità alle norme vigenti
- gestione delle somme vincolate tra spesa ed entrata, tutti i moduli che gestiscono le movimentazioni di bilancio controllano le correlazioni tra capitoli di entrata a destinazione vincolata e spesa. Il sistema controlla i vincoli esistenti, sia per la gestione degli impegni/accertamenti che per la gestione di pagamenti/riscossioni
- gestione degli impegni, sub impegni, accertamenti, liquidazioni, mandati e reversali secondo la struttura organigrammatica dell'ente, con possibilità di interrogare e modificare i dati secondo i permessi concessi agli utenti dell'ente
- gestione delle ritenute fiscali dei professionisti, dei redditi assimilati a lavoro dipendente, e di casi analoghi, e produzione delle certificazioni dei sostituti d'imposta e la preparazione dei flussi informativi da inviare agli enti previdenziali
- gestione della rendicontazione e la realizzazione dei relativi modelli regionali
- gestione dell'obiettivo e monitoraggio del patto di stabilità
- Integrazione con il programma di gestione delle determinazioni direttoriali e dirigenziali in uso presso l'ente per il riferimento degli atti nella registrazione di impegni, liquidazioni, accertamenti e nella movimentazione in generale
- gestione del riaccertamento dei residui
- attribuzione dei dati necessari ai fini della contabilità economico-analitica nelle fasi di: impegno, fattura, liquidazione, ordine, a discrezione dell'Ente
- gestione degli incassi e dei pagamenti ripetitivi mediante automatismi che ripropongano i dati periodici ricorrenti e che richiedono esclusivamente l'inserimento degli importi

- gestione delle variazioni e degli assestamenti di bilancio
- gestione dei mutui contratti dall'ente con la produzione automatica delle liquidazioni e mandati per il rimborso dei mutui, ricalcolo automatico della quota interessi in caso di prestito a tasso variabile, ricalcolo, riduzione o estinzione dei finanziamenti, possibilità di simulare l'assunzione di nuovi finanziamenti e/o l'estinzione anticipata di quelli esistenti, controllo delle compatibilità di indebitamento
- creazione automatica dei file per l'invio dei flussi mandati/reversali al tesoriere e relativo flusso di ritorno. Deve altresì gestire i provvisori di tesoreria di entrata e spesa e la trasmissione automatica del bilancio di previsione e delle variazioni e del rendiconto di gestione
- gestione Patrimonio ed Inventari mobili ed immobili
- gestione economale dell'ente con la creazione di anticipazioni di spesa, registrazione delle entrate di cassa, registrazione delle uscite di cassa, registrazione dei buoni d'ordine dell'economista;
- gestione dell'IVA con determinazione dell'Imposta sul Valore Aggiunto, individuazione delle sezioni rilevanti ai fini IVA e non, la determinazione delle liquidazioni periodiche separatamente per i singoli servizi e la successiva liquidazione complessiva, la stampa dei registri riepilogativi, la stampa delle fatture registrate liquidate nel periodo corrente e la stampa delle fatture registrate ma rinviate a liquidazioni future in quanto non ancora pagate
- gestione del mandato informatico con firma digitale
- gestione dei flussi di fatturazione elettronica dei flussi delle utenze
- gestione del monitoraggio e controllo del piano degli obiettivi elaborati in fase di programmazione
- Contabilità Economico-patrimoniale con: piano dei conti della contabilità economico-patrimoniale completamente integrato con piano dei conti finanziari PEG; nessuna necessità da parte degli addetti degli uffici finanziari durante l'inserimento dei movimenti di contabilità finanziaria di operazioni di prima nota; generazione della prima nota dai movimenti di contabilità finanziaria in modo automatico in tempo reale o differito (al termine del conto del bilancio); produzione automatica del prospetto di conciliazione ed inserimento manuale dei soli movimenti di rettifica (ratei, risconti, giroconti, ecc.) in fase di redazione di quest'ultimo; stampa del bilancio di verifica e del giornale di prima nota; stampa dello stato patrimoniale, del conto economico e del prospetto di conciliazione secondo lo schema del D.Lgs. 118/2011; stampa del

conto economico per responsabile di servizio; stampa di quadratura tra movimenti di contabilità finanziaria e di contabilità economico-patrimoniale

- Sistema di Gestione della Fatturazione Elettronica (integrato con il sistema contabile e la piattaforma SDI).
- Servizio di supporto per l'erogazione delle competenze dovute ai beneficiari dei contributi, legata ai progetti FSE della Regione
- Erogazione da remoto del supporto trimestrale all'emissioni dei cedolini legati alle competenze da erogare per singolo beneficiario dell'iniziativa "Torno Subito" legata ai progetti FSE della Regione
- Pago PA: connettore con il sistema di pagamento fornito da Maggioli e con i sistemi proprietari di DiSCo per consentire la ricezione dei dati dei pagamenti PagoPA e la loro riconciliazione automatizzata
- App IO: servizi e le istanze online dovranno essere integrate, relativamente alle notifiche nell'app IO dell'Ente DISCO

## 2.2.2 Gestione Risorse Umane

### Gestione Giuridica

Il modulo consente la gestione delle informazioni riferite all'Ente, alla Struttura Organizzativa ed ai Dipendenti ed è integrato con la Gestione delle Retribuzioni. Le informazioni riferite ai Dipendenti sono organizzate in un Fascicolo Personale composto da tutte le informazioni che lo caratterizzano sia come persona che in relazione ai rapporti lavorativi /retributivi che intrattiene con l'Ente. Il curriculum del dipendente è gestito in profondità storica. È previsto un sistema di reporting, in grado eseguire report a partire da interrogazioni predefinite o introdotte nel sistema dal personale dell'Ente. Sono disponibili le seguenti funzionalità:

- Fascicolo personale: Gestione Dati Anagrafici, Linea lavorativa, Linea retributiva
- Definizione tipologie informazioni di curriculum
- Organizzazione di unità e posti in struttura e microstruttura organizzativa
- Certificati di servizio
- Elenchi relativi ai dipendenti in servizio, suddivisi per i vari tipi di informazione
- Gestione invalidità/categoria protetta e supporto per la denuncia
- Stampa Fascicolo Personale

- Applicazione revisione Contrattuale.

### Dotazione Organica

È previsto un modulo che affronti gli aspetti più professionali legati alla reportistica organizzativa, rappresentando l'intera struttura organizzativa. È possibile visualizzare la struttura organizzativa con i dipendenti assegnati. Sono disponibili le seguenti funzionalità:

- Gestione posti di organico
- Stampe Dotazione Organica
- Registrazione fabbisogni di organico
- Calcolo ed evidenza della Forza.

### Gestione Economica del Personale

Il modulo assolve tutti gli adempimenti retributivi, contributivi e fiscali previsti dalle normative vigenti sulle diverse cadenze temporali (mensile, trimestrale, annuale, ..). È presente anche una funzionalità di integrazione con il prodotto di Contabilità Finanziaria, per la contabilizzazione mensile dei cedolini.

Il modulo consente: il calcolo del cedolino (retributivo, contributivo e fiscale) comprensivo delle eventuali variazioni anagrafiche come il cambio di Categoria/Posizione o della percentuale di Part-Time. Valorizzazione delle voci retributive tenendo conto della dinamica del curriculum del dipendente e degli eventi modificativi e di assenza intervenuti nel mese. Le funzionalità del prodotto includono la possibilità di generazione voci di assenza direttamente all'inserimento degli eventi sul curriculum, la gestione degli Assegni Familiari, la rateizzazione dei debiti/cessioni del V, la gestione delle varie casistiche contributive (ivi compresi il TFR Enti Locali ed integrazioni INPS ex-Inpdap a carico dell'Ente), la gestione delle varie casistiche fiscali, per le quali è possibile richiedere conguagli in qualunque momento. È prevista la gestione integrale delle diverse tipologie di lavoro temporaneo, compresi Co.co.co. e l.s.u. Sono disponibili le seguenti funzionalità:

- Definizione Contratto (Voci Retributive, Contributi ed Oneri, Tipi di Tassazione)
- Anagrafica Retributiva Personale
- Gestione delle voci personali
- Gestione della Situazione Fiscale del Dipendente
- Gestione delle retribuzioni da altri datori di lavoro
- Gestione Debiti Personali (Riscatti, Cessioni, Prestiti, ...)
- Gestione dei familiari del dipendente per calcolo Assegno per nucleo Familiare e detrazioni fiscali

- Comunicazione delle voci di periodo per singolo dipendente
- Comunicazione delle voci in modalità collettiva
- Import Voci di periodo da file con tracciato standard
- Elaborazione Cedolino
- Inserimento e modifica cedolini
- Elaborazione interattiva Cedolini mensili per Tutti i dipendenti / Singolo dipendente / Elenco dipendenti ottenuto da selezione parametrica
- Stampe di Controllo Cedolini (totali per voce retrib. – scostamenti rispetto alle liquid. Precedenti –netti negativi, superiori o inferiori a....- elenco dipendenti per gruppo o tipologia)
- Stampa cedolini con diversi criteri di ordinamento
- Possibilità di effettuare la stampa su carta bianca e su auto-imbustante a garanzia della privacy
- Riepiloghi post- cedolino
- Elenco netti cedolino
- Produzione del file per accredito
- Riepiloghi dati retributivi raggruppati per capitolo
- Elenchi Trattenute Sindacali
- Elenchi dei Debiti Personali dei dipendenti
- Riepiloghi per voce retributiva e per gruppi di dipendenti
- Contabilizzazione Retribuzione
- Passaggio Dati in Contabilità (con contestuale controllo di capienza dei capitoli/impegni)
- Disponibilità di riepiloghi di controllo tra risultato contabilizzazione e cedolini emessi.

### Adempimenti Mensili

- Compilazione automatica dell'UniEmens

- Compilazione automatica di F24EP e F24.

### Adempimenti Annuali

- Gestione dati 730-4 provenienti da CAAF e da Agenzia delle Entrate
- Gestione del CU, comprensiva della generazione del file secondo il tracciato ministeriale, e stampa su Carta Bianca
- Gestione del 770, comprensiva della generazione del file secondo il tracciato ministeriale
- Gestione Conto annuale e monitoraggio Trimestrale su base campionaria
- Generazione dell'Allegato al Bilancio di Previsione – Spese per il personale
- Previsione del costo residuo del personale in ogni periodo dell'anno.

### Ricalcoli

- Sono richieste funzionalità di “calcolo arretrati” da attivare sia in fase di rinnovi contrattuali che di applicazione di istituti con effetto retroattivo

## **2.2.3 Gestione Affari Generali**

### Atti Amministrativi

- Il Sistema di Gestione degli Atti Amministrativi ottempera le specifiche indicazioni riportate nel Testo Unico D.Lgs. 267/2000 e parametrizzabile al Regolamento di Contabilità Economica ed allo Statuto Comunale vigente
- Gestione di Utenti, Password e Profili tramite tabelle specifiche
- Gestione del flusso delle Determinazioni, delle Delibere, delle Ordinanze
- Gestione della Proposta di Delibera/Determina/Ordinanza/Decreto ecc.
- Gestione automatica della creazione dei testi degli atti utilizzando editor tipo Word
- Gestione dell'apposizione dei Visti/Pareri con controllo diretto da parte degli utenti di tale processo
- Gestione automatica delle numerazioni delle proposte e degli atti



- Gestione delle stampe degli atti così creati anche in formato PDF
- Gestione delle ricerche degli atti semplici ed intuitive
- Utilizzo della posta elettronica per l'invio in automatico delle proposte-atti
- Integrazione ed interoperabilità con altri prodotti software della stessa suite quali la Contabilità, il Protocollo Informatico, ecc.
- Utilizzo della firma digitale sugli atti
- Messaggia (comunicazioni) relative ai flussi dei documenti
- Albo pretorio on-line
  - Gestione delle pubblicazioni con visualizzazione su Albo on-line;
  - Gestione delle notifiche
- Amministrazione Trasparente
  - Gestione del sito "Amministrazione Trasparente" per le funzioni necessarie alla pubblicazione degli atti ed informazioni in trasparenza
  - Interazione con gli Atti Amministrativi ed il Protocollo per la Pubblicazione degli Atti in Trasparenza secondo gli obblighi di legge D.L.33/2013 e D.L 190/2012;
  - Pannello di controllo per l'inserimento di quegli atti esterni all'interazione;
  - Produzione del file XML necessario ai fini dell'espletamento dell'obbligo di legge, conseguente alla L.190/2012;

#### 2.2.4 Gestione Gare e Repertorio Contratti

Il modulo software per la gestione Gare e Repertorio Contratti è di supporto all'espletamento delle principali attività di gestione dei Contratti, del Repertorio dei Contratti e degli adempimenti nei confronti dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC). Sono disponibili, almeno, le seguenti funzionalità:

- gestione iter procedurale con la compilazione delle informazioni principali di un Bando di Gara, definendo:
  - CIG

- Oggetto
  - CPV
  - Procedura di scelta del contraente
  - Importo base d'asta
  - Tipo appalto (lavori, servizi, forniture)
  - Scadenza
  - Responsabile del procedimento (RUP)
  - Operatori economici che partecipano alla Gara
  - Commissioni di gara (componenti e sedute)
- inserimento degli Allegati di interesse del bando di gara
  - determinazione della Procedura di aggiudicazione, con la definizione della data, del criterio di aggiudicazione e dell'Aggiudicatario
  - definizione e gestione del contratto
  - iscrizione a Repertorio del contratto
  - generazione del tracciato XML per la pubblicazione dei dati su Amministrazione Trasparente e per adempiere a quanto previsto dall'art.1 comma 32 della Legge n. 190/2012
  - generazione tracciato XML di integrazione con UniMod per la registrazione telematica del documento

### 3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 Oggetto della fornitura

Nel presente AS sono richiesti i seguenti servizi:

- **Sviluppo di Software e Manutenzione Evolutiva**

*(rif. Strumento di ausilio -a Codice Servizio "SV" ID A2 Personalizzati in GG/PP e/o con metriche di risultato)*

- **Manutenzione Adeguativa e Migliorativa**  
(rif. Strumento di ausilio - Codice Servizio "SV" Id A5)
- **Personalizzazione e Parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso**  
(rif. Strumento di ausilio - Codice Servizio "SV" Id A6 )
- **Gestione del Portafoglio - Gestione Applicativi e basi dati, Contenuti di siti, Portali e Canali Web**  
(rif. Strumento di ausilio Codice Servizio "GA" ID)
- **Supporto Tecnico Specialistico** (rif. Strumento di ausilio - Codice Servizio "SS" Id)
- **Servizio/i accessorio/i - Formazione nel limite del 9,23% dei servizi di AS**

Si rimanda al successivo paragrafo "Descrizione dei servizi" per le specifiche caratteristiche.

### 3.2 Luogo di esecuzione dei servizi

I servizi oggetto del presente AS dovranno essere erogati presso la sede dell'Amministrazione o in modalità remota solo su autorizzazione dell'Ente DiSCo.

## 4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Sono di seguito descritte la composizione e le caratteristiche dei servizi oggetto della fornitura, secondo le specifiche esigenze di contesto organizzativo-tecnologico dell'Amministrazione, riportate nei paragrafi precedenti, e gli obiettivi da raggiungere.

### 4.1 Servizi applicativi IT

#### 4.1.1 Sviluppo e Manutenzione evolutiva/adequativa

Il servizio si riferisce alla realizzazione, all'evoluzione, all'adeguamento, alla modifica di un prodotto/sistema/applicazione software ad hoc volto a soddisfare le esigenze espresse dall'Amministrazione.

Nella fattispecie, i sotto casi inclusi in questo servizio sono:

- Sviluppo di software, che comprende:
  - o gli sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi;
  - o rifacimento di sistemi informativi o applicazioni;

- Manutenzione evolutiva di software ad hoc, che comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti. In questa fattispecie è ricompresa la manutenzione migliorativa ovvero Piccoli interventi di breve durata finalizzati ad aumentare la fruibilità dell'applicazione (es. la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa prospettazione dei dati, la modifica di una segnalazione, ecc.). I Piccoli interventi possono comportare una variazione, di norma molto limitata, della consistenza della baseline.
  
- Manutenzione Adeguativa-Normativa: comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente). Normalmente viene innescata dall'esigenza di:
  - o adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per miglorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
  - o adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni del software di base;
  - o adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
  - o migrazioni di piattaforma;
  - o modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.).
  - o adeguamenti imposti da normative sopravvenuto che determinano necessità di adeguamento della piattaforma entro termini congrui che garantiscano il puntuale adempimento prescritto dalla norma.

Sempre più si riscontra la necessità dell'Amministrazione di implementare sistemi integrati con funzionalità vicine al cittadino usabili su dispositivi mobili (tablet, smartphone e altri) e che possono richiedere principalmente la progettazione e realizzazione di interfacce grafiche di tipo touch screen garantendo la portabilità su diversi browser e/o l'integrazione con sistemi di georeferenziazione e/o l'integrazione con Google application, ecc..

Pertanto, le imprese aggiudicatrici dovranno possedere tali competenze e garantire nell'erogazione un approccio innovativo, integrato in tutte le attività realizzative.

Caratteristiche ormai basilari per l'Amministrazione digitale sono la sicurezza applicativa, la multicanalità, la versatilità, l'usabilità al fine di facilitare l'accesso dei servizi ai cittadini.

La migrazione di un sito web su nuove tecnologie è da considerarsi sotto tutti i punti di vista come lo sviluppo di un nuovo sito. Alle attività previste andranno comunque decurtate quelle che non necessitano di una riscrittura del codice oggetto di migrazione, come ad esempio eventuali procedure funzionali (form di ricerca, assistenza e modulistica online, job di allineanti del database, ecc.), layout e/o bozzetti grafici.

Con riferimento ai progetti di sviluppo, evoluzione, manutenzione adeguativa, di personalizzazione e parametrizzazione di sistemi conoscitivi ci si riferisce sia ad attività di evoluzione di DW "interni",

di cruscotti, sistemi di supporto alle decisioni, soluzioni di Business Intelligence ed Analytics tradizionali sia alla progettazione ed implementazione di tecniche e strumenti evoluti.

In generale la digitalizzazione dei processi amministrativi ha comportato e comporterà sempre di più l'acquisizione di dati strutturati, semi-strutturati e non strutturati aggiuntivi alla tradizionale acquisizione dei dati dai sistemi gestionali.

Assumono sempre maggiore diffusione nelle Pubbliche Amministrazione – in particolare le Amministrazioni Centrali - le piattaforme di Big Data, Streaming Analytics, Predictive ed Advanced Analytics. Così come a valle dei sistemi gestionali viene richiesta la produzione di Open Data.

Progetti di modernizzazione di Data Warehouse tradizionali richiedono la conoscenza di DBMS SQL e NOSQL, moderne tecniche di progettazione, rappresentazione e visualizzazione dei dati, di Machine Learning, tecniche di "self-service BI", di Agile Data Modeling, di Fast data, ecc..

I fornitori aggiudicatari dovranno pertanto disporre di risorse professionali, strumenti, know how specifici e costantemente aggiornati al fine di supportare le Amministrazioni in questo processo evolutivo.

Per quanto riguarda la composizione del team di lavoro, il Team mix medio è indicato nella seguente Tabella CTAQ Obiettivi di Progettazione e Sviluppo e manutenzione adeguativa:

Obiettivi di Progettazione e Sviluppo (mix medi stimati non vincolanti per attività in GG/PP)	Gestionale	Adeguativa
Responsabile di progetto applicativo	5%	2%
Architetto applicativo	5%	
Analista Funzionale	25%	5%
Test Specialist	5%	8%
Analista programmatore	28%	28%
Programmatore	27%	42%
Specialista di prodotto tecnologia	5%	15%

Metriche e dimensionamento: 700 GG/PP Team Mix;

Modalità di erogazione: a consumo.

#### 4.1.2 Personalizzazione e parametrizzazione di soluzioni commerciali

Il servizio consiste principalmente nella personalizzazione e parametrizzazione di software commerciale ed in attività volte all' adeguamento, customizzazione ed integrazione di software già disponibile in base agli obiettivi, funzionali o meno, richiesti dall'Amministrazione.

Nel dettaglio, per il servizio in oggetto:

- per parametrizzazione si intende l'utilizzo di funzionalità native, accessibili tramite menù decodificati, in cui è possibile impostare determinati parametri o configurare il funzionamento del programma senza necessità di sviluppo e conoscenza di codice o linguaggi informatici. In questo caso, il fornitore dovrà disporre di competenze approfondite relative allo specifico pacchetto software presente presso l'Amministrazione;
- la personalizzazione è finalizzata a coprire ulteriori esigenze funzionali non originariamente offerte dalla soluzione con una limitata attività di sviluppo software, come per esempio la predisposizione di interfacce con altri sistemi, la realizzazione di funzionalità non presenti nel pacchetto/sw esistente, nuovi rapporti di stampa, o altro. In questo caso valgono, dunque, i requisiti generali espressi per il servizio realizzativo di sw ad hoc e laddove necessario integrati dalla conoscenza del pacchetto/sw al cui contorno devono essere sviluppate le personalizzazioni.

Per quanto riguarda la composizione del team di lavoro, il Team mix medio è indicato nella seguente Tabella CTAQ Obiettivi di Personalizzazione e Parametrizzazione:

Responsabile di progetto applicativo	5%
Analista Funzionale	15%
Specialista di pacchetto	20%
Test Specialist	5%
Analista Programmatore	23%
Programmatore	30%
Specialista di prodotto tecnologia	2%

Metriche e dimensionamento: 80 GG/PP Team Mix;

Modalità di erogazione: a consumo.

### 4.1.3 Servizi di Gestione del portafoglio applicativo

Le attività di gestione si esplica nei seguenti servizi:

- Gestione applicativi e basi dati
- Manutenzione correttiva

L'attività richiesta può essere svolta con un unico gruppo di lavoro che dispone delle professionalità descritte nel Team mix medio indicate nella tabella riportata a fine paragrafo.

I sopradetti servizi comprendono sia l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione e delle applicazioni, delle loro relative basi dati sia le attività volte a indagare e rimuovere le cause e gli effetti degli eventuali malfunzionamenti delle procedure informatiche e dei programmi software segnalati dagli utenti interni e/o esterni.

I servizi possono includere il contatto diretto con gli utenti delle applicazioni che potranno rivolgersi direttamente al servizio via telefono e/o via e.mail oppure indirettamente tramite un Help Desk di I livello. Oltre alla tempestività ed efficacia dell'assistenza fornita, acquista particolare rilevanza la professionalità nella gestione della relazione con l'utenza. Le risorse del Fornitore preposte al servizio dovranno acquisire e mantenere un'ottima preparazione sia funzionale sia tecnica sui sistemi, sulle applicazioni ed in genere sul patrimonio applicativo dell'Amministrazione. Tali risorse dovranno lavorare in sinergia con il team dei servizi realizzativi e con i restanti team sugli altri servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso.

Di seguito sono descritte le principali attività da prevedere differenziate per i servizi in esame.

#### 4.1.3.1 GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI

Il servizio di Gestione applicativi e basi dati comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione delle applicazioni e delle loro relative basi dati. In dettaglio:

- Gestione delle funzionalità in esercizio:
  - servizio di help desk;
  - risoluzione delle richieste di intervento aperte 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 e dei dati esposti negli elaborati del sistema;
  - ripristino base dati determinata da malfunzionamenti di software o da cause esterne;
  - gestione della configurazione;
- Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:
  - schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
  - attività di parametrizzazione specifiche su procedure, parametri e tabelle;
  - supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;



- gestione della nuova configurazione;
- affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle funzionalità sia nuove che già presenti in esercizio.
- Supporto agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni:
  - Assistenza tecnico/funzionale agli utenti;
  - preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella a corredo dei sistemi in esercizio (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.);
  - predisposizione dell'ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc)
- 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

Inoltre l'Amministrazione potrà richiedere le ulteriori e seguenti attività:

- Attività di manutenzione migliorativa di limitato impatto (normalmente inferiore a 10 giorni lavorativi)
- Attività di data entry e di archiviazione: finalizzata all'alimentazione iniziale o al recupero di dati/documenti o attività di supporto alle migrazioni e/o all'archiviazione digitale dei documenti.

#### 4.1.3.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

Per servizio di manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema non in garanzia. Infatti, la garanzia già copre completamente la rimozione degli errori su tutto il software sviluppato/modificato dai servizi realizzativi del medesimo AS. Inoltre, nel primo anno contrattuale è generalmente presente la garanzia del fornitore uscente. Il servizio di manutenzione correttiva viene innescato da una segnalazione di impedimento all'uso dell'applicazione di una o più delle sue funzioni. Per impedimento 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.), oppure relativi a software in garanzia (del fornitore uscente), 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. Analogamente per il software realizzato/modificato nel corso del medesimo Appalto Specifico, i malfunzionamenti dovranno essere risolti nell'ambito dei servizi realizzativi in quanto coperto dalla garanzia. Sono parte integrante del servizio di Manutenzione Correttiva le seguenti attività:

- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- attivazione del gruppo di sviluppo per adeguare l'eventuale software in corso di sviluppo/modifica/collaudato;
- test in ambiente assimilabile all'ambiente di esercizio della soluzione realizzata;
- gestione della configurazione;



- in caso di malfunzioni su programmi di interfaccia verso l'esterno, validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- allineamento della documentazione

Tabella CTAQ Gestione del portafoglio applicativo a GG/PP

Responsabile di Progetto Applicativo	2,00%
Analista Funzionale	5,00%
Analista Programmatore	40,00%
Specialista Tecnologia/Prodotto	5,00%
Programmatore	20,00%
Operatore Data Entry	15,00%
Sistemista	8,00%
Data Base Administrator	5,00%

Metriche e Dimensionamento: 300 GG/PP Team Mix;

Modalità di erogazione: a consumo.

#### 4.1.4 Supporto Tecnico Specialistico

I Servizi Tecnico-Specialistici comprendono progetti/attività/studi di natura ICT e di livello specialistico. Generalmente sono attività propedeutiche ovvero integrative ovvero di ausilio ai servizi sia applicativi ed in particolare ai servizi realizzativi al fine di rendere sinergici ed esaustivi tutti i componenti della fornitura. Come per gli altri servizi, l'Amministrazione può individuare attività puntuali – un singolo progetto definito nei contenuti e nei risultati attesi – oppure raccogliere le esigenze di intervento sull'arco temporale della fornitura dell'AS.

Pertanto, in questo ultimo caso, le attiverà di volta in volta attraverso singoli obiettivi o singole attività.

Le attività Tecnico-Specialistiche non devono in nessun caso sovrapporsi alle attività richieste nelle fasi di definizione e analisi dei requisiti nei servizi realizzativi.

In una lista esemplificativa e non esaustiva si citano le seguenti attività:

- Know How specialistico e sistemistico

- problem solving di alto livello su tematiche tecniche, di progettazione dei sistemi;
- consulenza specialistica ingegneristica sul CAD;
- attività sistemistiche e specialistiche per l'utilizzo di prodotti software;
- predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, redazione di documenti di architettura, individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni make or buy, analisi d'impatto.
- Attività di analisi
  - 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;
  - implementazione o revisione delle policy di sicurezza informatica (senior level);
  - studi per la migrazione "da fisico a virtuale" dei CED e relativa disponibilità dei servizi applicativa in modalità cloud;
  - esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo) che richiedono competenze tecniche-specialistiche senior;
  - sviluppo di prototipi, di tipo "usa e getta", per esigenze non direttamente collegabili ai servizi realizzativi;
  - definizione di metodologie e/o processi e studi di fattibilità per la definizione e gestione dei sistemi conoscitivi ad esempio negli ambiti data quality, database normalization, etc;
  - Metodologia per personalizzazione/implementazione di sistemi intelligenti di supporto alle decisioni

L'elenco non è da considerarsi esaustivo ed immutabile, e comunque l'Amministrazione potrà identificare ulteriori necessità orientate a supportare lo sviluppo, la manutenzione e la gestione dei propri sistemi informativi.

Tabella CTAQ Servizi Tecnici-Specialistici a GG/PP

Data Scientist	10%
System Integrator	10%
Architetto Applicativo	10%
Specialista di prodotto/tecnologia Senior	10%
Specialista di prodotto/tecnologia	20%
Specialista di pacchetto	10%
Business Intelligent Expert	10%
Progettista Data Warehouse/BI	10%
Data Base Administrator	10%

Metriche e Dimensionamento: 150 GG/PP Team Mix;

Modalità di erogazione: a consumo

## 4.2 Servizi accessori

### 4.2.1 Formazione

Il servizio prevede la formazione del personale addetto sulle funzionalità dei moduli applicativi in uso nell'Amministrazione. Tale attività, in funzione della distribuzione territoriale o dell'organizzazione del lavoro, può avvenire in diverse forme: da sessioni di formazione in aula od a distanza, all'erogazione di corsi Web attraverso la predisposizione di WBT, attraverso aule virtuali, ecc..

Il servizio si intenderà reso a regola d'arte nel rispetto dei parametri indicati all'interno dell'allegato "Indicatori di qualità".

Metrica e dimensionamento: 120 GG/PP Team Mix.

Modalità di erogazione: a corpo.

## 4.3 Garanzia

Ogni prodotto sw realizzato/modificato deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (vedi accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, ecc.) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

## 5 REQUISITI E COMPETENZE GENERALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

### 5.1 Requisiti minimi dei servizi realizzativi

Tutti i prodotti software sviluppati o modificati dal fornitore dovranno soddisfare i requisiti minimi di seguito enunciati.

Quindi la progettazione e scrittura del codice dovrà incorporare i requisiti minimi di accessibilità e le caratteristiche minime di qualità del software, in modo nativo. Le risorse professionali, con il supporto di metodologie e di strumenti, devono essere addestrati allo sviluppo di software di qualità.

Trattandosi di enti pubblici, con finalità di pubblico servizio, il fornitore deve rispettare la normativa sull'accessibilità da parte dei soggetti disabili, pena la nullità del contratto.

#### COMPATIBILITA'

Il software realizzato/modificato dovrà essere compatibile con il release/livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato. E' pertanto obbligo

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

Ciò comporta la verifica da parte del Fornitore degli effettivi release e dell'eventuale piano di evoluzione degli ambienti.

#### **DOCUMENTAZIONE DEL SOFTWARE (PROGETTUALE, BASI DATI, GESTIONE APPLICATIVA)**

Il software realizzato/modificato dovrà essere documentato secondo gli standard dell'Amministrazione o in assenza secondo gli standard e best practices offerti dal fornitore. Il livello di documentazione, in ogni caso, deve permettere l'efficiente ed efficace presa in carico del progetto e/o dei sistemi in esercizio da parte dell'Amministrazione o da terzi da essa delegati nonché la rapida e affidabile diagnosi dei malfunzionamenti rilevati sul software.

Le modalità dipenderanno dal grado di criticità del software, dal modello di produzione adottato, dalle finalità e tipologie del sw stesso e degli utenti.

Non può essere rilasciato software non sufficientemente documentato. La qualità della documentazione dovrà essere dichiarata dal fornitore sia in fase di attivazione dell'obiettivo e/o del servizio sia in fase di rilascio in collaudo.

#### **QUALITA' DEL SOFTWARE**

Il Fornitore deve assicurare la qualità del software rilasciato o modificato in aderenza alla ISO IEC 25010 e successivi aggiornamenti, con particolare attenzione alle soglie ottimali (in funzione delle caratteristiche tecniche) richieste dagli specifici interventi previsti in Appalto Specifico.

Il Fornitore dovrà certificare l'esecuzione delle misurazioni ed il superamento delle soglie di qualità per le caratteristiche/sotto caratteristiche previste dal modello ISO 25010, partendo dalle misurazioni CISQ delle caratteristiche di qualità ed assicurando l'assenza di non conformità.

In caso di manutenzione evolutiva, il fornitore dovrà effettuare un assessment qualitativo del software e si impegna a migliorare il livello di qualità di partenza. In caso di peggioramento anche solo di una sola misurazione del software, il software non sarà accettabile.

#### **PREDISPOSIZIONE e SUPPORTO in AMBIENTE DI COLLAUDO**

Per ciascun progetto/obiettivo realizzativo di sw il Fornitore, senza oneri aggiuntivi, dovrà supportare le strutture tecniche dell'Amministrazione nella predisposizione dell'ambiente di collaudo (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.) e alla predisposizione degli script per il testing proceduralizzato o automatico secondo quanto richiesto in AS.

Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di Lavoro dell'obiettivo.

La fase di realizzazione (o equivalente) si intende chiusa solo quando le attività di verifica hanno dato esito positivo dei suddetti test.

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto alle attività di collaudo.

In particolare il fornitore dovrà garantire la presenza on site nei tempi che saranno indicati in AS (in genere entro 1 giorno lavorativo) per garantire il passaggio di conoscenza sulle funzionalità

rilasciate, il supporto all'esecuzione dei test proceduralizzati od automatici ed altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo e richieste dall'Amministrazione per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio.

#### **SUPPORTO ALLA CONSEGNA IN GESTIONE**

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto alla consegna in gestione del software realizzato al fine di assicurare un appropriato passaggio di consegne ai Servizi di Gestione.

#### **SUPPORTO PASSAGGIO IN ESERCIZIO**

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto ai gruppi di gestione e alle strutture dell'Amministrazione finalizzato alla predisposizione dell'ambiente di esercizio. Si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo.

#### **SUPPORTO SISTEMISTICO**

L'obiettivo realizzativo comprende il supporto sistemistico 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, del mascheramento dei dati, ecc..

#### **VERIFICA E VALIDAZIONE SOFTWARE**

Tutto il software rilasciato o modificato deve essere stato sottoposto a processi di verifica e validazione al fine di assicurare la minor difettosità raggiungibile e ridurre anomalie e malfunzionamenti in esercizio.

Il Fornitore è tenuto alla progettazione dei test (test di modulo, di funzione, di integrazione o di sistema, di prestazione, di sicurezza applicativa, di compatibilità, di usabilità, di accessibilità, di stress o di carico del sistema, ecc.), al monitoraggio del grado di copertura degli stessi, alla verifica della completezza e della rispondenza dei test ai requisiti, al controllo- esecuzione e memorizzare i risultati: dovrà fornire tutti i report per le necessarie verifiche dell'Amministrazione e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti.

A tal fine Il Fornitore dovrà disporre 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 eventualmente adottato dall'Amministrazione e dichiarato in AS.

Per ogni Obiettivo realizzativo la predisposizione e l'esecuzione di un piano di test esaustivo sotto tutti gli aspetti funzionali e non funzionali potrà essere richiesta come obbligo contrattuale, senza oneri aggiuntivi.

## 5.2 Competenze funzionali, metodologiche, applicative e tecnologiche

I fornitori devono garantire competenze di natura funzionale, metodologica e tecnologica, tali da poter affrontare le eventuali problematiche e proporre, realizzare e gestire le relative soluzioni nei contesti specifici delle Amministrazioni.

Le competenze funzionali e tematiche che il fornitore deve rendere disponibili per i servizi oggetto della presente iniziativa sono, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Conoscenza approfondita del contesto e delle tematiche inerenti la PA;
- Conoscenza delle normative di riferimento della PA (Codice degli appalti pubblici, Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), ecc);
- Conoscenza degli ambienti e degli strumenti per la gestione dei procedimenti amministrativi nella PA;
- Capacità di comprendere, analizzare e rappresentare le esigenze ed i requisiti funzionali e di business delle Amministrazioni della PA;
- Conoscenza approfondita delle tecniche di assessment dei sistemi informativi, dal punto di vista funzionale, architeturale, qualitativo;
- Capacità di dimensionare il budget, il perimetro e l'ambito di iniziative progettuali informatiche di piccole, medie e grandi dimensioni;
- Conoscenza approfondita delle tecniche di project management e risk management;
- ISO 9000 che raggruppa le norme che definiscono i requisiti per la realizzazione, in un'organizzazione, di un sistema di gestione di qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente;
- ISO 25010, e successive, il modello di qualità del software e dei dati ed indicatori, linee guida per la relativa misurazione;
- Approcci metodologici adottabili per il project management che includono gli approcci agili, interattivi, incrementali e basati sulla successione di fasi predefinite (quali ad esempio: PMI, PRINCE2, IPMA COBIT, CMMI, ITIL, RUP, Agile, Devops);
- Approccio metodologico per la realizzazione e gestione di sistemi informatici complessi ed integrati;
- Approccio metodologico per l'analisi, il disegno e la programmazione ad oggetti (OOA) e per servizi (SOA)
- Metodologie specifiche e verticali del prodotto e/o piattaforma e/o soluzione tecnologica e/o pacchetto applicativo;
- IFPUG: metodo di misurazione della dimensione funzionale del software.
- Competenza sull'intero ciclo di vita del software, dal disegno, alla realizzazione, test, integrazione, diffusione e conduzione in esercizio;
- Competenza specifica delle tecniche di parametrizzazione di sistemi;
- effettuare manutenzione evolutiva, correttiva, adeguativa su sistemi;
- Competenza specifica delle tecniche di realizzazione di procedure e programmi utilizzando il linguaggio di programmazione nativo dell'applicazione indicata e valutando correttamente gli impatti sui programmi già in uso;
- Conoscenza dei linguaggi ed ambienti di programmazione;
- Competenze specifiche sugli strumenti di test management;

- Capacità di formare gli utenti al corretto utilizzo dei sistemi.
- Conoscenza avanzata dei principali sistemi operativi;
- Conoscenza di Web server;
- Conoscenza avanzata di tecniche di progettazione e di dimensionamento dei DBMS;
- Conoscenza avanzata di DBMS relazionali e non;
- Conoscenza dei sistemi operativi “mobile”;
- Conoscenza dei sistemi di Identity and access management system;
- Conoscenza dei protocolli di Comunicazione e navigatori Web;
- Conoscenza dei sistemi di CMS e ECM;
- Conoscenza dei sistemi Documentali;
- Conoscenza dei sistemi di Business Intelligence e processi ETL;
- Conoscenza dei Sistemi di CRM;
- Conoscenza dei motori di ricerca standard e semantici;
- Conoscenza dei prodotti per analisi e statistiche;
- Conoscenza delle tecnologie di Comunicazione unificata e collaborazione on-premise e in cloud;
- Tecnologie di virtualizzazione;
- Piattaforme ed architetture Big Data.

## 6 METRICHE E DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA

Rispetto a quanto sopra premesso, le metriche considerate ai fini della presente acquisizione sono le seguenti:

Servizio	Metrica	Dimensionamento
Progettazione e Sviluppo in GG/PP - Gestionale	GG/PP Team Mix	300
Manutenzione Adeguativa in GG/PP	GG/PP Team Mix	400
Parametrizzazione e Personalizzazione in GG/PP	GG/PP Team Mix	80
Gestione del portafoglio applicativo in GG/PP	GG/PP Team Mix	300
Supporto Tecnico Specialistico in GG/PP	GG/PP Team Mix	150
Servizio accessorio - Formazione	GG/PP	120



## 6.1 Risorse Professionali e Gruppi di lavoro

L'appendice 1 "Profili professionali" fornisce la descrizione per ciascun profilo professionale associato ai servizi previsti nella fornitura di servizi applicativi delle capacità tecniche richieste (dal titolo di studio, alle certificazioni, alle competenze specifiche, alle esperienze lavorative e conoscenze per poter svolgere il proprio ruolo).

Rispetto a questi profili professionali, l'Impresa offrirà le rispettive tariffe unitarie per singolo giorno persona (da intendersi comprensive della prestazione del servizio in orario esteso e della reperibilità). Queste tariffe unitarie per giorno persona si riferiscono ad 8 ore lavorative; pertanto, laddove la prestazione sia inferiore a 8 (otto) ore, la prestazione stessa sarà retribuita in modo proporzionale. Inoltre, la tariffa si riferisce all'esecuzione dei servizi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.

## 7 Requisiti generali per tutti gli Appalti Specifici

### 7.1 Obblighi del fornitore

Per ciascun AS il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di qualità di servizio a partire dalla data di inizio attività e garantire l'efficacia dei servizi dall'avvio della fornitura.

Il Fornitore deve inoltre garantire che ogni dimensionamento dei servizi sia rispondente all'effettivo effort impiegato ed impiegabile: sopravvalutazioni, conteggi di attività non eseguite o non necessarie od in garanzia determinano un danno erariale e comportano la risoluzione immediata ed in danno dell'AS. Il fornitore dovrà impiegare personale qualificato nel dimensionamento delle attività applicative, porre in essere procedure e meccanismi di controllo per garantire la trasparenza e l'onestà dell'impresa.

### 7.2 Attività Propedeutiche all'erogazione dei servizi

In funzione del contenuto ed in base alle caratteristiche del portafoglio applicativo esistente – soprattutto in termini di criticità, si richiede un periodo di presa in carico dei servizi, delle applicazioni, dei sistemi, della documentazione comprendente anche attività da effettuarsi presso l'Amministrazione pari a 30 giorni. Il fornitore dovrà pianificare formalmente nel piano di subentro le attività necessarie, sulla base dei tempi e della disponibilità indicati dall'Amministrazione. Anche nel caso di approvazione del piano di subentro da parte dell'Amministrazione, è responsabilità del fornitore prevedere tutte le attività necessarie, i momenti di controllo e di verifica, l'allocazione delle risorse con la necessaria competenza tecnica e funzionale e quanto necessario per garantire l'erogazione dei servizi della fornitura. Tutte le spese e gli oneri del fornitore relativi alle attività propedeutiche alla erogazione del servizio oggetto di Appalto Specifico sono da intendersi ricomprese e compensate nel corrispettivo del servizio del relativo Contratto d'appalto.



## PIANIFICAZIONE INIZIALE

I documenti relativi alla pianificazione iniziale devono essere consegnati entro 10 giorni solari dalla stipula del contratto o dall'eventuale esecuzione anticipata dello stesso. Le modalità di pianificazione e di consuntivazione riportate nei paragrafi seguenti sono riferite a tutte le attività previste nella Fornitura. I principali documenti sono:

- Piano di Lavoro Generale;
- Piano della Qualità,
- Piano di Subentro;
- Template (es: rendiconto risorse, stato avanzamento lavori, visite ispettive);

In fase di esecuzione delle attività sarà necessario mantenere aggiornati i suddetti piani, laddove ancora validi.

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 tempestivamente la ripianificazione delle attività.

A fronte di tali ripianificazioni autorizzate dall'Amministrazione, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano di lavoro generale.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro generale per inadempimenti da parte del fornitore.

In qualunque momento l'Amministrazione può richiedere la consegna del Piano di Lavoro generale che dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

Per ciascun Intervento e obiettivo/task di carattere progettuale il Fornitore è tenuto a presentare e tenere aggiornato un Piano di Lavoro di Obiettivo.

### Presentazione CV

L'Amministrazione richiederà il Curriculum Vitae Professionale di ciascuna risorsa che il Fornitore intende impiegare nell'erogazione della fornitura. Il Fornitore dovrà consegnare i CV delle risorse entro l'incontro di kick-off di avvio del contratto.

A propria discrezione, l'Amministrazione si riserva di valutare se i CV consegnati siano congrui rispetto alle attività ed obiettivi/task affidati per l'intera durata dell'AS. Qualora fossero sollevati dubbi rispetto ad uno o più CV, il Fornitore dovrà proporre le opportune sostituzioni al fine di assicurare l'erogazione dei servizi in conformità ai requisiti richiesti.

Le competenze tecniche e tematiche relative alle figure professionali impiegate (ed ai relativi CV) devono essere conformi alle specifiche di cui al paragrafo 5.2 e dettagliate all'interno dell'Allegato 1 -Profili Professionali.

## 7.3 Requisiti Organizzativi

Nel Contratto è indicato il Responsabile del Servizio che dovrà rispondere del corretto esecuzione degli adempimenti di AQ

Il Fornitore dovrà designare il Responsabile del Servizio di AS denominato anche Responsabile unico delle attività contrattuali.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, dovrà:

- farsi carico della gestione del personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio. L'organizzazione del Fornitore dovrà essere tale da garantire l'autonomia delle proprie risorse dall'Amministrazione e pertanto, in caso di attivazione di servizi continuativi o che richiedono un presidio, sarà responsabilità del Fornitore proporre ed aggiornare i piani di presenza e di eventuale turnazione in funzione dello specifico piano di lavoro (copertura in caso di picchi di lavoro, ferie, reperibilità, straordinario, ecc.);
- riferire all'Amministrazione (in funzione delle specifiche competenze) su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dei servizi quali, ad esempio, la corretta misurazione, la pianificazione e la consuntivazione degli Obiettivi, 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, ecc.;
- assicurare un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nello sviluppo e quelle impiegate negli altri servizi quali la gestione per la fase di avviamento in esercizio delle applicazioni/obiettivi, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

## 7.4 Requisiti di Qualità Della Fornitura

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 proprio Sistema di Gestione della Qualità e dal Piano della Qualità dell'AS, se previsto;
- implementare e perseguire le soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta sia di AQ sia di AS; • rispettare la normativa ISO 25010 e successive sulla qualità del software e dei dati;
- rispettare i livelli di servizio e gli indicatori di qualità riportati nell'Appendice - Indicatori di qualità AQ, così come integrata ed aggiornata nello specifico documento di AS.

### 7.4.1 Piano di Qualità

Il Piano di qualità è il documento di riscontro per la valutazione della qualità del servizio erogato, rispetto al quale si valuta il livello qualitativo dei servizi erogati per l'intera durata contrattuale, anche in riferimento alle effettive esigenze dell'utenza.

Il Piano di Qualità dovrà essere predisposto dal Fornitore e dovrà:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità e gestione dei rischi del Fornitore già esistenti;

- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di determinare la più idonea soluzione tecnica ed economica per l'Amministrazione in ciascun servizio affidato e determinare dimensionamenti accurati ed affidabili;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte (in questo caso da allegare al piano): in particolare, per i servizi realizzativi, dovranno essere esplicitati, con riferimento al contesto della fornitura, le modalità di formazione del gruppo di lavoro, i cicli di vita adottabili, gli effort per fase media stimata, le modalità di avanzamento e di controllo e di rendicontazione interna ed esterna, le modalità e gli strumenti per il test funzionale e non, ecc.;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore e la Amministrazione contraente;
- rispettare quanto previsto dalla normativa di riferimento.

Il piano di qualità dovrà essere approvato prima dell'avvio delle attività contrattuali e potrà essere aggiornato su richiesta dell'Amministrazione.

## 7.5 Orario di erogazione dei servizi

SERVIZIO	ORARIO	PERIODO	REPERIBILITA'
Servizi realizzativi IT (relativamente alle attività che richiedono incontri con Amministrazione o attività presso l'Amministrazione) e servizi Tecnico Specialistici	8:00 – 20:00	Giorni feriali	Responsabile o risorsa chiave per la fase di riferimento
Gestione del portafoglio applicativo	8:00 – 20:00	Giorni feriali	Responsabile o risorsa chiave per la fase di riferimento
Servizi di supporto	8:00 – 20:00	Giorni feriali	Specialista responsabile del progetto
Servizi accessori	8:00 – 20:00	Giorni feriali	Specialista responsabile del progetto

Si precisa che:

- in caso sia presente un team di lavoro l'orario sarà garantito secondo una distribuzione delle presenze da concordare con l'Amministrazione nel piano di lavoro, all'interno dell'orario di servizio, non sono previste maggiorazioni;
- relativamente all'extraorario pianificato (oltre le ore 20,00 – dal lunedì al venerdì e oltre le 14.00 del sabato) nonché domenica e festivi, gli interventi in reperibilità (on-site o da remoto) verrà retribuito alla tariffa oraria base maggiorata del 20%.

Per **festività** devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale.

I servizi di gestione del portafoglio applicativo o l'Amministrazione attivano il gruppo di manutenzione correttiva durante l'orario di servizio (anche esteso) che opererà in piena autonomia al fine di garantire il rispetto degli "Indicatori di qualità".

## 7.6 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

Il Fornitore dovrà conoscere e disporre di:

- Strumenti per la verifica della qualità del software: al fine di misurare ed assicurare la qualità del software realizzato o modificato il Fornitore dovrà prevedere processi operativi, modalità per la verifica, risorse, strumenti/prodotti atti allo scopo e che si impegna a mettere a disposizione ad inizio del presente AS. Le verifiche previste negli indicatori specifici verranno effettuate su tali postazioni in contraddittorio con il Fornitore
- Strumenti per la gestione della configurazione del sw

## 7.7 Modalità di erogazione

I servizi previsti nel presente AQ possono essere erogati sia in modalità progettuale sia continuativa, come indicato nel presente documento.

A prescindere dalla modalità con cui si erogheranno i servizi, le imprese aggiudicatarie, devono:

- provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione dei servizi oggetto della fornitura;
- garantire il rispetto dei processi, degli standard e best practices internazionali nonché di eventuali linee guida adottate dalle Amministrazioni e descritte nel presente documento;
- assicurare la creazione, in lingua italiana, di tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto dei servizi;
- effettuare i dimensionamenti delle attività e servizi con la massima accuratezza ed affidabilità: in nessun caso potranno essere addebitati all'Amministrazione oneri per attività non svolte. Tali inadempimenti costituiscono causa di risoluzione del contratto.

- pianificare e consuntivare le attività secondo le indicazioni di Project Management e quanto richiesto dall'Amministrazione.

### 7.7.1 Documentazione

Il fornitore è responsabile di garantire che la documentazione interna al software, d'uso funzionale e per la gestione applicativa e sistemistica, per l'evoluzione futura e per la correttiva, sia in grado di permettere la piena acquisizione del know-how da parte dell'amministrazione o di terzi da essa delegati.

### 7.7.2 Assenza di Virus

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. L'Amministrazione si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

### 7.7.3 Accettazione/approvazione prodotti della fornitura

L'Amministrazione sottopone ad Accettazione/Approvazione tutti i prodotti previsti per i servizi attivati nel presente AS al fine di verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti stabiliti (funzionali e non funzionali).

Le anomalie/malfunzionamenti/disallineamenti dovranno essere tempestivamente risolte dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dai livelli di servizio. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie riscontrate comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Nel caso si verificano situazioni "anomale" che, a giudizio dell'Amministrazione, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dall'Amministrazione per la risoluzione delle anomalie, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività l'Amministrazione procederà alla sospensione dell'obiettivo e lo slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste.

I nuovi termini di consegna dei prodotti verranno indicati dall'Amministrazione ed entro tali termini il Fornitore dovrà procedere alla consegna della versione corretta dei prodotti stessi. In caso di 2 sospensioni sul medesimo obiettivo l'Amministrazione si riserva la facoltà di dichiarare non approvabile il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore e gli acconti eventualmente versati al Fornitore dovranno essere da lui restituiti oltre al risarcimento dei danni all'Amministrazione e la valutazione della risoluzione dell'AS.

All'atto dell'accettazione dei prodotti dell'obiettivo, in caso in cui sia possibile procedere all'accettazione/approvazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il verbale di accettazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

Per i servizi realizzativi, assume particolare rilevanza l'accettazione del prodotto software realizzato. Le attività di accettazione vengono pianificate nella fase di Collaudo. Tale fase è di responsabilità dell'Amministrazione: l'esecuzione dei test di collaudo avverrà in contraddittorio con il fornitore che è tenuto a dare supporto all'Amministrazione, senza alcun onere aggiuntivo.

Al termine del collaudo, verrà redatto il verbale di collaudo con allegati i casi di test eseguiti ed il relativo esito. Tali dati determineranno il valore dell'indicatore di qualità TNCO -"Tasso di Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo".

Si precisa che qualora il valore rilevato dell'indicatore sia inferiore al 10%, l'Amministrazione darà un termine indicativamente un termine di 3 giorni lavorativi per riconsegnare il software corretto e verranno riprese le attività di collaudo senza alcuna ripianificazione; non si ha una formale sospensione del collaudo.

Diversamente, qualora il valore rilevato dell'indicatore sia superiore al 10%, verrà sospeso il collaudo. L'Amministrazione ed il fornitore concorderanno il tempo di sospensione ed a tale periodo sarà applicato l'apposito indicatore di qualità.

Come indicato nella trattazione generale, nel caso di 2 sospensioni sulla medesima attività/fase/prodotto, l'Amministrazione si riserva di risolvere il contratto di AS per inadempimento del fornitore.

#### **7.7.4 Verifiche di conformità**

Il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale), procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica verrà data comunicazione formale al fornitore.

#### **7.8 Monitoraggio**

Le attività di monitoraggio sull'esecuzione del contratto saranno svolte dall'Amministrazione secondo le modalità di seguito specificate.

In particolare, le attività di monitoraggio saranno conformi a quanto previsto dalla circolare n. 4 del 15 dicembre 2016 emessa dall'AgID, ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. h.) del CAD, come modificato dal decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179, qualora l'Amministrazione sia tra quelle incluse nell'" Elenco delle Amministrazioni coinvolte nel monitoraggio sull'esecuzione dei contratti" predisposto dall'AgID e il contratto presenti almeno una delle caratteristiche di seguito indicate:

- abbiano un valore, al netto di IVA, superiore a 15 (quindici) milioni di euro, ovvero, in caso di contratti con validità pluriennale, superiore a 3,5 (trevirgolacinque) milioni di euro in media ogni anno. In caso di procedure di gara suddivisi in lotti, si considera il valore totale della procedura indipendentemente dal numero dei lotti e dal loro valore relativo. In tal caso, il monitoraggio si applicherà a ognuno dei contratti scaturenti dalle aggiudicazioni dei vari lotti;
- proroghe o atti aggiuntivi delle tipologie di contratto sopra riportato;
- si riferiscano a servizi che interessino la sicurezza dello Stato, la difesa nazionale, l'ordine e la sicurezza pubblica, lo svolgimento di consultazioni elettorali nazionali ed europee, indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate;

- abbiano un rilevante impatto sotto il profilo organizzativo o dei benefici che si prefiggono di conseguire, indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate, e che l’Agenzia ritenga necessario sottoporre a monitoraggio; in questo caso, l’Agenzia si riserva di richiedere tutte le informazioni necessarie a stabilire l’eventuale richiesta di monitoraggio del contratto all’Amministrazione.

In tal caso le attività di monitoraggio sono svolte direttamente dall’Amministrazione interessata, sotto la direzione del Responsabile del monitoraggio, utilizzando risorse interne adeguatamente formate e formalmente nominate (Gruppo di monitoraggio);

## 7.9 Flussi FEE e Flussi Informativi di Monitoraggio Forniture

Si rinvia alle disposizioni di AQ e per quanto di competenza al contratto di AS.

## 7.10 Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un’azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all’appendice “Indicatori di qualità”, ma per disservizi ritenuti gravi vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del fornitore, che della stazione appaltante,
- allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo
- (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del fornitore dell’erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività,
- riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi del fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non
- conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi, se previsti dall’Amministrazione;
- perdita della quota variabile del corrispettivo legato al raggiungimento di un livello di qualità minimo, se
- previsti dall’Amministrazione;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto



- contrattualmente.

In sede di AQ, i livelli di servizio vengono presidiati attraverso l'applicazione di penali.

L'Amministrazione ha provveduto a compilare l'Allegato "Indicatori di Qualità" rendendo le penali maggiormente rispondenti alla dimensione ed alla criticità dell'AS e degli specifici inadempimenti.

### 7.10.1 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte dell'Amministrazione conseguenti il non rispetto degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale. Pertanto, oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato. Sono notificati al Fornitore tramite comunicazione anche via e-mail, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali e/o altre azioni contrattuali. Pertanto, l'utilizzo di questa sanzione comporta l'introduzione in Appendice "Indicatori di qualità" di un livello di servizio che determina il numero massimo di rilievi tollerati al cui superamento si ha un'azione di livello superiore, perdita quota sospesa o penale. Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'Amministrazione un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro il termine di 3 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo.

### 7.10.2 Indici di prestazione

Gli indici di prestazione sono legati al raggiungimento delle soglie di qualità previste per uno o più indicatori di qualità sono indicati nell'Appendice "Indicatori di qualità".

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.

Altri indici di prestazione prevedono quote sospese distinte e disgiunte, pertanto il raggiungimento del singolo indicatore collegato all'Indice di prestazione comporta l'erogazione della relativa quota sospesa indipendentemente dagli altri indicatori.

### 7.10.3 Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dall'Amministrazione al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti".

La relativa penalità sarà prelevata dalla prima liquidazione utile, sino al concorrente ammontare, e dalle liquidazioni successive qualora l'importo della penale risulti superiore.