



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*

**CAPITOLATO TECNICO  
PER LO SVILUPPO E LA GESTIONE  
DEL SISTEMA INFORMATIVO  
DELL'ISTRUZIONE**

<b>1</b>	<b>IL CONTESTO DI RIFERIMENTO DEL MIUR PER LO SVILUPPO DELL' ICT.....</b>	<b>5</b>
1.1	PREMESSA .....	5
1.2	SVILUPPO DI NUOVI SERVIZI E AMPLIAMENTO DEL BACINO DI UTENZA .....	6
1.3	SEMPLIFICAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI.....	6
1.4	INTEGRAZIONE DEI SERVIZI E DEI SISTEMI INFORMATIVI DELL'ISTRUZIONE E DELL'UNIVERSITÀ E RICERCA .....	7
1.5	SVILUPPO DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA.....	7
<b>2</b>	<b>PRESTAZIONI OGGETTO DI FORNITURA DELL'APPALTO .....</b>	<b>8</b>
2.1	PRESTAZIONI BASE .....	8
2.1.1	<i>Lotto 1</i> .....	9
2.1.2	<i>Lotto 2</i> .....	9
2.2	PROGETTI DI INNOVAZIONE E MODIFICHE AI SERVIZI.....	9
2.2.1	<i>Progetti di Innovazione</i> .....	9
2.2.2	<i>Modifiche ai servizi</i> .....	11
2.2.3	<i>Obblighi generali</i> .....	12
2.3	RIEPILOGO DOCUMENTAZIONE DI GARA .....	12
<b>3</b>	<b>ATTUAZIONE DELLE POLITICHE DI GESTIONE DELLA TECNOLOGIA .....</b>	<b>15</b>
3.1	GENERALITÀ.....	15
3.2	RELAZIONE SULLE TECNOLOGIE ADOTTATE .....	16
3.3	TOTAL COST OF OWNERSHIP (TCO).....	16
3.4	TRANSIZIONE IPV4/IPV6 .....	17
<b>4</b>	<b>ATTUAZIONE DELLE POLITICHE DI GESTIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI. 18</b>	
4.1	DOCUMENTAZIONE DELLE POLITICHE DI SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI .....	18
4.2	VARIAZIONE DELLE POLITICHE DI SICUREZZA.....	18
4.3	OBBLIGHI DEL FORNITORE .....	18
4.4	TEST DI VULNERABILITÀ.....	18
<b>5</b>	<b>ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO .....</b>	<b>20</b>
5.1	ORGANI PER IL GOVERNO GENERALE DELLA FORNITURA .....	20
5.2	COMITATO DI GESTIONE (CG).....	21
5.2.1	<i>Compiti</i> .....	21
5.2.2	<i>Gestione delle Modifiche straordinarie</i> .....	22
5.2.3	<i>Frequenza dei meeting</i> .....	22
5.2.4	<i>Verbali</i> .....	23
5.3	COMITATI OPERATIVI (COP).....	23
5.3.1	<i>Compiti</i> .....	23
5.3.2	<i>Modifiche Standard</i> .....	25
5.3.3	<i>Frequenza dei meeting</i> .....	25
5.3.4	<i>Gestione dell'escalation</i> .....	25
5.3.5	<i>Verbali</i> .....	25
5.4	RUOLI E FUNZIONI .....	25
5.4.1	<i>Responsabile di Contratto dell'Amministrazione (RCA)</i> .....	25
5.4.2	<i>Responsabile di Contratto del Fornitore (RCF)</i> .....	26
5.4.3	<i>Direttore Lavori del Monitoraggio (DLM)</i> .....	27
5.4.4	<i>Responsabile di Servizio dell'Amministrazione (RSA)</i> .....	28
5.4.5	<i>Responsabile di Servizio del Fornitore (RSF)</i> .....	29
5.4.6	<i>Responsabile Economico del Fornitore (REF)</i> .....	29
5.4.7	<i>Responsabile Economico dell'Amministrazione (REA)</i> .....	29
<b>6</b>	<b>GESTIONE DEL PERIODO DI AVVIAMENTO DEI CONTRATTI .....</b>	<b>31</b>
6.1	GENERALITÀ.....	31
6.2	OBIETTIVI DEL PERIODO DI AVVIAMENTO .....	31
6.3	ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE.....	32
6.4	PIANO DI AVVIAMENTO .....	33
6.5	VALIDITÀ DEI LIVELLI DI SERVIZIO E DELLE PENALI.....	33
6.6	PREDISPOSIZIONE E GESTIONE DEL MANUALE OPERATIVO .....	34
6.7	DEFINIZIONE DELLE MODALITÀ DI MISURAZIONE DEI SERVIZI .....	34

6.8	DEFINIZIONE DEI PROCESSI DI GESTIONE DEI SERVIZI .....	34
6.8.1	<i>Generalità</i> .....	34
6.8.2	<i>Service Level Management</i> .....	35
<b>7</b>	<b>PIANIFICAZIONE DEI FABBISOGNI .....</b>	<b>37</b>
<b>8</b>	<b>PROCEDURA DI COLLAUDO .....</b>	<b>39</b>
8.1	PROCESSO GENERALE DI COLLAUDO.....	39
8.2	DOCUMENTAZIONE A CORREDO DELL' ATTIVITÀ DI COLLAUDO .....	42
8.2.1	<i>Piano di collaudo</i> .....	42
8.2.2	<i>Verbale di collaudo</i> .....	44
8.2.3	<i>Relazione di collaudo</i> .....	44
8.2.4	<i>Altri obblighi</i> .....	45
<b>9</b>	<b>TRASFERIMENTO .....</b>	<b>48</b>
9.1	DESCRIZIONE DEL TRASFERIMENTO.....	48
9.2	PIANO TRASFERIMENTO .....	49
9.3	PROCESSO DI TRASFERIMENTO .....	50
9.3.1	<i>Start up</i> .....	50
9.3.1.1	Finalità .....	50
9.3.1.2	Modalità di svolgimento .....	51
9.3.2	<i>Passaggio della conoscenza</i> .....	51
9.3.2.1	Finalità .....	51
9.3.2.2	Modalità di svolgimento .....	52
9.3.3	<i>Verifica</i> .....	54
9.3.3.1	Finalità .....	54
9.3.3.2	Modalità di svolgimento .....	54
9.3.4	<i>Consegna</i> .....	56
9.3.4.1	Finalità .....	56
9.3.4.2	Modalità di svolgimento .....	56
9.3.5	<i>Monitoraggio del processo di trasferimento</i> .....	57
9.3.5.1	Finalità .....	57
9.3.5.2	Modalità di svolgimento .....	57
9.4	COMPITI E RESPONSABILITÀ DELLE PARTI.....	58
9.4.1	<i>Compiti e responsabilità dei Fornitori Uscenti</i> .....	58
9.4.2	<i>Compiti e responsabilità dell'Amministrazione</i> .....	58
9.4.3	<i>Compiti e responsabilità dei Fornitori Subentranti</i> .....	59
9.4.4	<i>Compiti e responsabilità del Monitore</i> .....	59
9.5	TERMINE DEL TRASFERIMENTO .....	59
9.6	GARANZIA DEL TRASFERIMENTO.....	60
9.7	RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	60
9.8	MODALITÀ DI VALORIZZAZIONE E PAGAMENTO .....	61
<b>10</b>	<b>GOVERNO INTEGRATO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>62</b>
10.1	PREMESSA .....	62
10.2	GESTIONE INTEGRATA DELLA PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI.....	63
10.3	GESTIONE INTEGRATA DEGLI INTERVENTI DI ASSISTENZA .....	64
10.4	MATRICE DI RESPONSABILITÀ PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CONTRATTUALI .....	65
10.5	PROCESSO INTEGRATO DI SERVICE LEVEL MANAGEMENT .....	67
10.6	GESTIONE INTEGRATA DEL PROBLEM MANAGEMENT.....	67
10.7	GESTIONE INTEGRATA DELLE PROVE DI DISASTER RECOVERY .....	67
10.8	GESTIONE INTEGRATA TEST DI VULNERABILITA' .....	68
10.9	FORMALIZZAZIONE DELLE PROCEDURE DI GESTIONE INTEGRATA .....	68
<b>11</b>	<b>GESTIONE DEI PROBLEMI, PENALI ED ESCALATION .....</b>	<b>69</b>
11.1	PREMESSA .....	69
11.2	GESTIONE DELLE CRITICITÀ.....	69
11.2.1	<i>Identificazione e segnalazione delle criticità</i> .....	69
11.2.2	<i>Procedura di gestione delle Non Conformità</i> .....	70
11.2.3	<i>Analisi delle cause della criticità</i> .....	71
11.2.4	<i>Gestione della Non Conformità</i> .....	72

11.3	GESTIONE DEI PROBLEMI STRUTTURALI.....	74
11.4	APPLICAZIONE DELLE PENALI ED ESCALATION .....	74
11.5	CRITERI DI ESCALATION .....	75
<b>12</b>	<b>PARAMETRI DI CONTROLLO DEI SERVIZI .....</b>	<b>77</b>
<b>13</b>	<b>SISTEMA DOCUMENTALE INTEGRATO .....</b>	<b>78</b>
13.1	GENERALITÀ.....	78
13.2	PIANI DI QUALITÀ, STANDARD E PROCESSI DI INTERAZIONE.....	80
<b>14</b>	<b>GESTIONE DELIVERY .....</b>	<b>81</b>
14.1	AGGIORNAMENTO DATI E INFORMAZIONI SGC-T .....	82
14.2	MODALITÀ DI CONSEGNA RENDICONTAZIONI MENSILI.....	82
14.2.1	<i>Modalità di consegna fisica</i> .....	82
14.2.2	<i>Struttura standard cartelle CD/DVD Rom consegne periodiche (mensili)</i> .....	83
<b>15</b>	<b>PROCEDURA DI APPROVAZIONE E FATTURAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....</b>	<b>87</b>
15.1	RENDICONTAZIONE DELLE PRESTAZIONI .....	87
15.2	FATTURAZIONE.....	88
15.3	VERIFICHE DEL MONITORE.....	88
15.3.1	<i>Verifiche delle rendicontazioni</i> .....	88
15.3.2	<i>Visite Ispettive</i> .....	89
15.4	APPROVAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE.....	89
15.5	COMUNICAZIONE APPROVAZIONE.....	89
15.6	GESTIONE DEI PROBLEMI .....	90
<b>16</b>	<b>GESTIONE DELLE MODIFICHE CONTRATTUALI.....</b>	<b>91</b>
16.1	MODIFICHE STANDARD .....	91
16.2	MODIFICHE STRAORDINARIE .....	91
16.3	PROCEDURA DI GESTIONE DELLE MODIFICHE.....	92

# **1 Il contesto di riferimento del MIUR per lo sviluppo dell'ICT**

## **1.1 PREMESSA**

Il sistema informativo dell'Amministrazione, nel corso del tempo, si è caratterizzato per un cammino di evoluzione distinto in più fasi contrattuali:

- contratti di outsourcing fino al 1996: finalizzati all'introduzione delle tecnologie informatiche per l'automatizzazione dei procedimenti amministrativi fino al livello degli uffici territoriali (attuali USR e USP);
- contratto di outsourcing 1996-2003: focalizzato sulla diffusione dell'informatica a tutti i livelli dell'Amministrazione (uffici centrali, uffici territoriali e scuole) e sull'introduzione dei nuovi servizi connessi a Internet e Posta Elettronica;
- contratti di outsourcing 2003-2010: caratterizzati dalla trasformazione dell'architettura di sistema e delle applicazioni (progetto di reingegnerizzazione del SIDI), per l'introduzione di una piattaforma evoluta di servizi, come fattore abilitante della razionalizzazione e delle innovazioni relative ai processi di lavoro dell'Amministrazione.

Il periodo attuale, ed il prossimo futuro, si denotano per un rinnovato impegno del MIUR nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, applicate sia in ambito amministrativo che al mondo dell'istruzione scolastica ed universitaria. Dal punto di vista organizzativo, con il D.P.R. 20 gennaio 2009 n. 17, pubblicato nella G.U. del 13 marzo 2009, è stato costituito il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca prevedendo fra l'altro una nuova organizzazione delle strutture centrali e periferiche dell'Amministrazione.

L'unificazione fra i due storici ministeri (Istruzione ed Università e Ricerca) apre interessanti scenari di razionalizzazione ed efficientamento, sia dei servizi forniti agli utenti interni ed ai cittadini, che delle spese complessive per le tecnologie informatiche. Nell'ambito delle forniture oggetto di questa procedura concorsuale, infatti, saranno introdotti significativi elementi per raggiungere gli obiettivi appena enunciati, per la razionalizzazione delle infrastrutture tecniche e di rete, l'integrazione delle basi dati e la migliore allocazione dei compiti fra i vari attori che, a vario titolo, forniscono servizi ICT all'amministrazione. Non va inoltre dimenticata la necessità di puntare ad un aumento degli investimenti in innovazione e servizi agli utenti, riducendo nel contempo la spesa per la manutenzione e la gestione dell'ordinario. Questo rende ancora più impellente sfruttare, per quanto possibile, le opportunità offerte dalle più recenti evoluzioni delle tecnologie, sia in ambito infrastrutturale (virtualizzazione, cloud computing, ecc.) sia in ambito dei servizi applicativi (Saas, Paas ecc.), sempre al fine di ottimizzare la spesa e liberare risorse per le attività a maggior valore aggiunto.

In sintesi gli obiettivi strategici che l'Amministrazione intende perseguire sono:

- Gestione ed evoluzione ordinaria del sistema informativo e miglioramento dei servizi esistenti

- Progressiva integrazione dei sistemi informativi dell'Istruzione e dell'Università e Ricerca
- Sviluppo di nuovi servizi e ampliamento del bacino di utenza (in particolare personale della scuola e famiglie)
- Semplificazione dei procedimenti amministrativi e degli adempimenti connessi, sia attraverso azioni interne che in cooperazione con altre amministrazioni
- Razionalizzazione dell'infrastruttura tecnologica
- Innovazione tecnologica nelle scuole

## 1.2 SVILUPPO DI NUOVI SERVIZI E AMPLIAMENTO DEL BACINO DI UTENZA

Nei prossimi anni continuerà l'azione volta ad ampliare i servizi a disposizione di nuovi bacini di utenza, rappresentati da docenti, personale ATA, studenti e famiglie, nell'ambito del macroobiettivo di e-government "innovazione dei servizi per cittadini ed imprese". Il sito internet dell'amministrazione offre già un ampio ventaglio di applicazioni che consentono ad esempio di visualizzare lo stato del proprio contratto o la posizione nelle graduatorie scolastiche. La sfida è quella di aggiungere nuove funzionalità, offrendole agli interessati nell'ambito di un proprio spazio personalizzabile, accessibile con procedure di registrazione ed autenticazione conformi al codice dell'amministrazione digitale e fruibili anche attraverso nuovi canali (es. telefonia mobile). Il progetto Polis rappresenta, da questo punto di vista, un significativo passo avanti in questa direzione, ma dovrà essere accompagnato in futuro da una profonda revisione dell'architettura dei siti istituzionali che dovranno trasformarsi in veri e propri portali di servizio. Il portale dei "Servizi Scuola Famiglia via Web", iniziativa di recente costituzione, dovrà essere ulteriormente sviluppato, sia dal punto di vista della sua integrazione con altri progetti in corso come il progetto "Vivi Facile", che dal punto di vista del numero di utenti registrati e fruitori dei servizi.

## 1.3 SEMPLIFICAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Rientrano in questo ambito tutte le iniziative che perseguono il macro obiettivo "Miglioramento della performance della P.A." articolate nelle seguenti linee d'azione:

- realizzazione di applicazioni e servizi nel settore della dematerializzazione e della gestione dei flussi documentali, attraverso il potenziamento dei progetti già attivi in collaborazione con le varie strutture del MEF (o con altri attori istituzionali) e nuove iniziative nell'ambito del progetto Polis;
- realizzazione di applicazioni gestionali e servizi a supporto della valutazione dell'azione amministrativa e del personale (Es. Controllo Strategico, di gestione e valutazione del personale Dirigente).

#### 1.4 INTEGRAZIONE DEI SERVIZI E DEI SISTEMI INFORMATIVI DELL'ISTRUZIONE E DELL'UNIVERSITÀ E RICERCA

In questo ambito sono già in corso le seguenti linee di intervento:

- estensione del protocollo informatico a norma di legge alle strutture dell'ex MURST;
- estensione delle procedure Erp per la gestione del personale amministrativo alle unità dell'ex MURST;

E' altresì prevista l'attivazione di interventi o progetti finalizzati a:

- unificazione e razionalizzazione dei siti web istituzionali oggi ancora distinti;
- integrazioni di banche dati ed anagrafi nell'ambito dei vari sistemi informativi esistenti (es. anagrafe degli alunni e degli studenti universitari);
- eventuali razionalizzazioni di infrastrutture tecnologiche e di rete.

Queste attività potranno essere svolte utilizzando i normali servizi di gestione nell'ambito dei contratti di outsourcing che saranno attivati o eventualmente potranno assurgere a dignità di vero e proprio progetto.

#### 1.5 SVILUPPO DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

La crescita delle iniziative progettuali, che si prevede nel prossimo futuro, deve essere accompagnata da una parallela attività di rinnovo e contestuale razionalizzazione delle infrastrutture disponibili. Questo potrà essere ottenuto, nell'ambito delle forniture oggetto del presente capitolato, mediante l'introduzione di tecnologie di virtualizzazione di tutte le risorse in uso (server, storage, pc, apparati lan), anche al fine di ridurre i costi ed aumentare il tasso di utilizzo di ogni asset.

Nei prossimi anni si porrà inoltre grande attenzione al macro obiettivo di e-government "Innovazione nell'uso delle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni" anche attraverso la gestione della rete SPC che collega gli uffici centrali e territoriali, l'introduzione progressiva di servizi VoIP e la realizzazione del progetto di collegamento delle scuole alla rete SPC.

## **2 PRESTAZIONI OGGETTO DI FORNITURA DELL'APPALTO**

Le prestazioni oggetto di fornitura sono classificabili in relazione alla natura delle stesse (servizi o progetti), nonché in relazione agli ambiti di evoluzione del sistema informativo (prestazioni di sviluppo rispetto a prestazioni di gestione).

Nel corso di durata del contratto è inoltre prevista la possibilità per l'Amministrazione di attivare nuove prestazioni (Servizi Accessori e Progetti di Innovazione).

Nei paragrafi seguenti vengono riepilogate le diverse prestazioni contrattualmente previste e le relative modalità di gestione.

Le prestazioni di interesse del MIUR per la gestione del proprio Sistema Informativo sono affidate a società specializzate aggiudicatarie ciascuna di uno di due lotti distinti di fornitura:

- Lotto 1: Servizi di gestione e sviluppo applicativo,
- Lotto 2: Servizi di gestione e sviluppo infrastrutturale.

Il presente Capitolato è il documento di riferimento unico per i Fornitori dei 2 Lotti citati. Tutte le parti che non contengono indicazioni specifiche per uno dei Lotti sono da considerarsi valide per tutti.

Per le prestazioni oggetto di fornitura sono definiti requisiti e vincoli di erogazione nelle omonime Schede Servizio e negli Allegati F1. Nel contratto e nell'ulteriore documentazione di gara (si veda in proposito anche il par. 2.3) sono invece riportate le obbligazioni di carattere generale e le ulteriori specifiche di dettaglio e schemi documentali per l'erogazione delle prestazioni richieste.

### **2.1 PRESTAZIONI BASE**

Nella tabella seguente si riepilogano le prestazioni base oggetto di fornitura suddivise per i vari lotti.

I progetti indicati sono quelli per quali è stato richiesto al Fornitore di presentare in sede di gara un'offerta tecnico-economica, si osserva però che l'effettivo avvio o meno di tali progetti sarà richiesto formalmente dall'Amministrazione nel corso del contratto.

## 2.1.1 LOTTO 1

Tabella 1. Riepilogo Prestazioni Base Lotto 1

Ambito	Prestazione
Sviluppo del SIDI	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software
	Collaudo di applicazioni sviluppate da Terze Parti
	Formazione e Addestramento
	Gestione siti Internet e Supporto alla Comunicazione
Gestione del SIDI	Supporto alla governance IT e ai procedimenti amministrativi
	Trattamento dati
	Service Desk
Progetti	Manutenzione Adeguativa, Correttiva e Migliorativa del Software
	PORTALE WEB ISTITUZIONALE E DEI SERVIZI ONLINE DEL MIUR
	ESAMI DI STATO
Strumenti	Sistema di monitoraggio e analisi delle prestazioni del SIDI

Con riferimento all'Allegato F1.1, si sottolinea che in tale documento sono riportati ulteriori progetti da considerare come mere ipotesi realizzative che MIUR potrà o meno attivare nel corso del contratto ovvero potrà attivare altri progetti in funzione delle risorse disponibili e degli obiettivi dell'Amministrazione.

## 2.1.2 LOTTO 2

Tabella 2. Riepilogo Prestazioni Base Lotto 2

Ambito	Prestazione
Gestione del SIDI	Gestione Operativa dei Server Applicativi (GOSA)
	Gestione Operativa Ambiente Distribuito (GOAD)
	Posta Elettronica
	Gestione Villa Lucidi
Progetti	Virtualizzazione delle Postazione di Lavoro (Compreso nel servizio GOAD)
	REALIZZAZIONE DI UN'INFRASTRUTTURA VIRTUALIZZATA (Compreso nel servizio GOSA)

## 2.2 PROGETTI DI INNOVAZIONE E MODIFICHE AI SERVIZI

In relazione a nuove esigenze che si rilevassero nel corso del contratto è facoltà dell'Amministrazione definire nuove prestazioni contrattuali sia in termini di modifiche ai servizi, che di progetti (Progetti di Innovazione), come descritto nel seguito.

## 2.2.1 PROGETTI DI INNOVAZIONE

I *Progetti di Innovazione* sono caratterizzati da un insieme integrato di attività e forniture finalizzate al raggiungimento di un obiettivo di particolare rilievo per l'Amministrazione tale da introdurre significativi cambiamenti del sistema informativo ovvero all'infrastruttura tecnologica di erogazione degli dei servizi in relazione a scelte autonome dell'Amministrazione (es. migrazione sistemi applicativi, modifiche delle politiche di gestione della tecnologia o della sicurezza). In particolare, i Progetti di Innovazione sono scomponibili in una o più prestazioni contrattuali base dei servizi di sviluppo del SIDI che, per la rilevanza delle modifiche introdotte al sistema devono essere gestiti come un insieme integrato di attività, finalizzate al

raggiungimento dell'obiettivo fissato dall'Amministrazione. I Progetti di Innovazione sono inoltre caratterizzati da una durata limitata nel tempo in relazione all'introduzione dei cambiamenti per il quale il Progetto viene avviato.

Successivamente alla conclusione di un Progetto potrà rilevarsi l'esigenza di introdurre variazioni ai servizi contrattuali in relazione alle modifiche introdotte dal Progetto stesso.

Gli aumenti dei volumi dei servizi contrattuali, conseguenti alla realizzazione del Progetto, saranno remunerati secondo le tariffe e prezzi contrattualmente previsti.

Il processo di attivazione di un Progetto di Innovazione prevede le seguenti fasi e responsabilità:

- L'Amministrazione richiede formalmente al Fornitore una proposta tecnico-economica, illustrando gli obiettivi sottesi alla richiesta, i requisiti delle prestazioni richieste e i benefici attesi;
- Il Fornitore, entro un mese dalla richiesta, consegna all'Amministrazione una **Proposta Tecnico-Economica**, redatta impiegando lo schema di riferimento per offerta tecnica - O2, che riporti le attività da svolgere, i prodotti, i tempi e le fasi di realizzazione, i livelli di servizio, le modalità di rendicontazione e le modalità di valorizzazione (queste ultime comprensive del dettaglio dei volumi e delle relative tariffe nonché dei modelli di stima utilizzati per la definizione dei prezzi), nonché il piano di fatturazione delle prestazioni. In tale documento dovranno essere esplicitate anche le modalità di accettazione dei prodotti e quelle di formalizzazione della conclusione delle fasi del progetto con particolare riferimento alla fatturazione delle prestazioni, oltre ai volumi ed ai costi indotti sulle altre prestazioni contrattuali conseguenti alla realizzazione del Progetto. Il documento dovrà includere anche un piano di progetto di massima ed un'analisi dei rischi e delle contromisure che si propone di adottare per mitigarli. La proposta dovrà quindi contenere tutti gli elementi utili per la valutazione della congruità dei costi del progetto (es. DIGITPA, Monitore, ecc.);
- La valorizzazione delle prestazioni del Fornitore dovrà essere effettuata utilizzando tariffe pari o inferiori a quelle indicate in offerta economica e riportate nell'Allegato A1 - *Valorizzazione delle Prestazioni* delle relative prestazioni base componenti il nuovo progetto.
- Laddove il Progetto preveda lo svolgimento di attività dei servizi contrattuali di sviluppo del SIDI già definiti (es. sviluppo sw, formazione e addestramento, ecc.) a tali attività si applicano i livelli di servizio e le altre obbligazioni generali di tali servizi. Pertanto nell'ambito dei prodotti del Progetto dovrà anche essere prevista la rendicontazione di tali prestazioni in conformità a quanto richiesto dalla documentazione dei servizi di riferimento: tali rendicontazioni, raggruppate per singolo Progetto, dovranno essere consegnate insieme con quelle dei volumi e dei LdS dei servizi contrattuali, ma essere distinte da queste in modo da facilitarne l'identificazione e l'uso ai fini delle verifiche previste.
- Nella documentazione di *Proposta Tecnico-Economica* del Fornitore dovranno essere esplicitate tutte le informazioni necessarie al coordinamento e monitoraggio del Progetto da parte dell'Amministrazione. Nello specifico il Fornitore dovrà indicare il nominativo della persona che costituirà il referente per l'Amministrazione su tutti gli aspetti (sia operativi che gestionali) del progetto, nonché le modalità adottate per la gestione dell'avanzamento del progetto e del reporting all'Amministrazione circa il SAL, i prodotti, le criticità rilevate e

le azioni correttive proposte/intraprese. Per tali attività non sono da prevedersi importi associati in quanto già ricomprese nelle tariffe e nei prezzi delle attività costituenti il Progetto.

- L'Amministrazione valuterà la proposta tecnico-economica del Fornitore anche mediante ausilio di Terze Parti (es. DIGITPA, Monitore, ecc.). A fronte delle suddette valutazioni sarà svolto un riesame con il Fornitore ed eventualmente sarà aggiornata la proposta tecnico-economica per recepire le risultanze del riesame.
- L'attivazione del Progetto è compito esclusivo dell'Amministrazione che allo scopo provvederà a comunicare formalmente le proprie determinazioni in merito.

### 2.2.2 MODIFICHE AI SERVIZI

- Per modifiche ai servizi si intendono tutte le variazioni che dovessero intervenire in relazione ai servizi contrattuali definiti nelle schede servizio allegate al presente Capitolato in termini di:
  - ▶ aggiunta e/o modifica di sottoservizi;
  - ▶ aggiunta e/o modifica di attività dei servizi;
  - ▶ variazione delle modalità di pricing;
  - ▶ variazione delle modalità di misurazione dei servizi.

Il processo di modifica di un servizio prevede le seguenti fasi e responsabilità:

- L'Amministrazione richiede formalmente al Fornitore l'elaborazione di un'apposita proposta tecnico-economica di modifica del servizio illustrando gli obiettivi sottesi alla richiesta, i requisiti delle prestazioni richieste e i benefici attesi;
- Il Fornitore, entro un mese dalla richiesta, elabora la proposta tecnico-economica adeguando la Scheda Servizio del servizio in oggetto, in conformità alla struttura e ai contenuti dei servizi contrattuali delle prestazioni base, unitamente ad altra documentazione in merito alle modalità di valorizzazione (volumi, tariffe, prezzi) ed ai modelli di stima utilizzati per la definizione dei volumi e dei prezzi coinvolti nella modifica. Tale documentazione dovrà consentire la valutazione della congruità del volume e dei prezzi da parte di Terzi (es. DIGITPA, Monitore, ecc.);
- Nella documentazione di proposta tecnico-economica del Fornitore dovranno essere esplicitate tutte le informazioni necessarie al monitoraggio del Servizio da parte dell'Amministrazione a seguito delle modifiche effettuate. Nello specifico il Fornitore dovrà indicare le modalità adottate per il monitoraggio ed il reporting circa i volumi, i risultati, le criticità rilevate e le azioni correttive proposte/intraprese. Per tali attività non sono da prevedersi importi associati in quanto da ritenersi già ricomprese nelle tariffe e nei prezzi delle attività costituenti il Servizio.
- L'Amministrazione valuterà la proposta del Fornitore anche mediante ausilio di Terze Parti (es. DIGITPA, Monitore, ecc.) e fornendo al Fornitore le proprie osservazioni. A fronte di tali

osservazioni viene svolto un riesame con il Fornitore ed eventualmente viene aggiornata la proposta per recepire le risultanze del riesame.

- L'attivazione Servizio con le modifiche concordate è compito esclusivo dell'Amministrazione che allo scopo provvederà a comunicare formalmente le proprie determinazioni in merito.

### 2.2.3 OBBLIGHI GENERALI

A fronte dell'approvazione da parte dell'Amministrazione di Progetti di Innovazione e/o modifiche ai servizi il Fornitore erogherà le prestazioni previste nel rispetto della documentazione tecnico-economica approvata dall'Amministrazione, nonché delle obbligazioni di carattere generale del contratto.

Nulla è dovuto al Fornitore per la redazione delle proposte tecnico-economiche e per ogni altra attività conseguente alla richiesta dell'Amministrazione indipendentemente dall'esito finale della procedura.

In particolare il Fornitore provvederà, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, ad aggiornare tutta la documentazione (es. Master Plan, Piano Spesa, Rendicontazioni Prestazioni, LdS, Piani di Qualità, ecc.) ed i sistemi di gestione contrattuali gestiti (es. MO&SDI, sistema di reporting dei LdS/volumi/ecc.) per assicurare il rispetto delle scadenze e delle modalità contrattualmente previste. I tempi di aggiornamento di tale documentazione e sistemi, qualora non diversamente specificato nella documentazione approvata dall'Amministrazione, sono da intendersi entro un mese dalla data di richiesta di attivazione del Progetto e/o delle modifiche del servizio da parte dell'Amministrazione.

La fatturazione delle prestazioni erogate in merito ai Progetti di Innovazione sarà effettuata in conformità a quanto indicato nel contratto (rif. *Art.30 - Gestione dei Progetti di Innovazione*).

## 2.3 RIEPILOGO DOCUMENTAZIONE DI GARA

Nelle tabelle seguenti si riporta il quadro d'insieme della documentazione di gara (escluso bando di gara e documentazione di disciplina dello svolgimento della gara stessa).

La documentazione viene raggruppata nei seguenti insiemi:

- **Contratto:** Schema di contratto;
- **Capitolato:** modalità operative di dettaglio per la gestione del contratto e processi trasversali;
- **Schede Servizio:** requisiti e vincoli per l'erogazione delle prestazioni base (include le modalità di valorizzazione delle prestazioni in questione);
- **Schede Progetti:** ipotesi di Progetti di Innovazione che l'Amministrazione si riserva di attivare nel corso del contratto;
- **Allegati:** ulteriore documentazione informativa/operativa per la predisposizione dell'offerta dei partecipanti e l'erogazione delle prestazioni post-aggiudicazione. Si distinguono i seguenti sottoinsiemi di documenti:

- ▶ A - *Gestione Contratto*: documentazione di riepilogo in merito a modalità di valorizzazione, LdS/Penali e Definizioni e Acronimi per la gestione della fornitura;
- ▶ B - *Contesto*: documentazione informativa circa il contesto operativo MIUR;
- ▶ C - *Template Post-Aggiudicazione*: template e standard per la predisposizione di documentazione specifica successivamente all'aggiudicazione;
- ▶ D - *Ulteriori Specifiche*: ulteriori specifiche di dettaglio per l'erogazione delle prestazioni contrattualmente previste;
- ▶ O - *Template per Predisposizione Offerta Partecipanti*: template per la predisposizione delle offerte, tecnica ed economica, dei partecipanti alla gara
- ▶ S - *Standard Software*: standard di riferimento per documentazione e processi dei servizi di sviluppo e manutenzione del Sw.

*Tabella 3 Documentazione comune ai 2 Lotti*

<b>Contratto</b>	Schema di Contratto
<b>Capitolato</b>	Capitolato
<b>Allegati</b>	<i>Disciplinare di gara</i>
	<i>DVRI</i>
	A3 - Definizioni e Acronimi
	<i>B1.1 - Elenco delle Aree Funzionali del MPI</i>
	<i>B1.2 - Configurazione SW MIUR 2010</i>
	<i>B1.3 - Regole conteggio LOC</i>
	<i>B1.4 - Documentazione modello Dati - DB configurazione sw MIUR</i>
	<i>B2.1 - Architettura degli impianti elaborativi del Centro di Elaborazione Dati del MIUR</i>
	<i>B2.2 - Configurazioni Hardware e Software Standard per i Server Centrali e Dipartimentali e delle Postazioni di Lavoro del SI del MIUR</i>
	<i>B3 - Processi dell'architettura applicativa del SIDI</i>
	<i>B4 - Elenco Licenze SW di terze parti</i>
	C1 - Template Elenco deliverable
	C2 - Template Rapporto mensile delle Prestazioni Erogate
	C3 - Template Rapporto mensile dei Livelli di Servizio
	C4 - Template Scheda Parametro
	C5 - Template Processi Interazione
	C6 - Schema CV
	D1 - Profili professionali
	D2 - Politiche di Sicurezza
	D3 - Specifiche per il Fornitore per l'attuazione delle Politiche di Sicurezza delle Informazioni del Sistema Informativo del Dipartimento dell'Istruzione
	D4 - Trasferimento - Fase di Passaggio Conoscenza e Verifica, Verbale di sessione
	D5 - Trasferimento - Fase di Consegna, Verbale di riunione
	D6 - Trasferimento - Fase di Passaggio Conoscenza, Verbale di riunione
	D7 - Trasferimento - Fase di Verifica SAL, Verbale di SAL
	D8 - Trasferimento - Fase di Start-Up, Verbale di riunione
	D9 - Trasferimento - Fase di Verifica, Verbale di riunione
	D10 - Trasferimento - Fase di Verifica, Verbale di riunione Servizi Applicativi
	D11 - Requisiti Monitoraggio e Analisi Prestazioni
	D12 - Specifiche di Sicurezza per le Applicazioni
	D13 - Assetdownload
	O1 - Template Gara FOR (Offerta Tecnica) per Servizio
	O2 - Template Gara FOR (Offerta Tecnica) per Progetto/Strumento

*Tabella 4 Documentazione Lotto 1*

<b>Schede Servizio</b>	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software
	Manutenzione Adeguativa, Correttiva e Migliorativa del sw

	Collaudo di applicazioni sviluppate da Terze Parti
	Gestione Siti Internet e Supporto alla Comunicazione
	Trattamento dati
	Formazione e Addestramento
	Service Desk
	Supporto alla governance IT e ai procedimenti amministrativi
<b>Allegati</b>	A1.1 - Valorizzazione delle Prestazioni
	A2.1 - LdS e Penali (Avviamento e Regime)
	S1 - Sviluppo sw/MEV - Modello di riferimento per dettaglio requisiti (completo)
	S2 - Sviluppo sw/MEV - Modello di riferimento per dettaglio requisiti (per ciclo di vita ridotto)
	S3 - Sviluppo sw/MEV - Check list controllo standard Interfacce Utente
	S4 - Sviluppo sw/MEV - Checklist verifica Web (Conformità Legge Stanca)
	S5 - Sviluppo sw/MEV - Standard Interfaccia Utente
	S6 - Sviluppo sw/MEV - Specifiche di sicurezza per le applicazioni
	S7 - Sviluppo sw/MEV - Criteri di Valutazione del SW
	S8 - Sviluppo sw/MEV - Modello Tipico Manuale Utente
	F1.1 - Schede Progetto (Elenco Progetti di Evoluzione individuati da MIUR come possibili Progetti di Innovazione)

*Tabella 5 Documentazione Lotto 2*

<b>Schede Servizio</b>	Gestione Operativa server applicativi
	GO ambiente distribuito
	Posta Elettronica
	Gestione Villa Lucidi
<b>Allegati</b>	A1.2 - Valorizzazione delle Prestazioni
	A2.2 - LdS e Penali (Avviamento e Regime)
	F1.2 - Schede Progetto (Elenco Progetti di Evoluzione individuati da MIUR come possibili Progetti di Innovazione)

### 3 ATTUAZIONE DELLE POLITICHE DI GESTIONE DELLA TECNOLOGIA

#### 3.1 GENERALITÀ

La gestione dell'evoluzione tecnologica sarà effettuata in coerenza con quanto previsto all'articolo "Politiche per la Tecnologia" del Contratto e con quanto concordato nell'ambito del Comitato di Gestione.

Di seguito sono specificate le modalità di attuazione delle suddette politiche.

Il Fornitore ha l'obbligo di adeguare la tecnologia impiegata per l'erogazione dei servizi previsti nel contratto nel momento in cui questo si renda necessario in conformità con le Politiche per la Tecnologia indicate dall'Amministrazione:

- ▶ nel contratto (art.10);
- ▶ durante le riunioni del Comitato di Gestione
- ▶ mediante la pubblicazione del documento "**Politiche per la Tecnologia**".

Il Fornitore si obbliga a valutare e proporre le modifiche necessarie all'infrastruttura tecnologica almeno nei seguenti casi:

- ▶ necessità di adeguamenti per mantenere/migliorare le prestazioni complessive dei servizi contrattuali;
- ▶ evoluzioni della tecnologia che possano comportare aumenti di efficacia e/o efficienza del Sistema Informativo dell'Amministrazione;

In ogni caso valgono i seguenti obblighi:

- ▶ nel caso in cui gli adeguamenti siano conformi alle Politiche dell'Amministrazione, non comportino costi aggiuntivi per l'Amministrazione (diretti o indiretti in termini di TCO) e non modifichino le applicazioni ed i dati di proprietà dell'Amministrazione, il Fornitore potrà effettuare tali adeguamenti informando l'Amministrazione con almeno 120 giorni solari di anticipo sull'inizio del progetto di implementazione. Si osservi che gli unici adeguamenti connessi alla tecnologia che possono comportare costi aggiuntivi per l'Amministrazione sono quelli relativi a variazioni tecnologiche esplicitamente richieste e autorizzate dall'Amministrazione stessa.
- ▶ nel caso in cui gli adeguamenti comportino costi aggiuntivi per l'Amministrazione (diretti o indiretti in termini di TCO) e/o modifichino le applicazioni e/o i dati di proprietà dell'Amministrazione il Fornitore è tenuto a presentare al Comitato di Gestione, con un anticipo di almeno 120 giorni, un **Piano di Adeguamento della Tecnologia**, che sarà sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione. L'Amministrazione si impegna a esprimere un parere su tale piano nel primo Comitato di Gestione utile.

Eventuali modifiche alla tecnologia che comportino costi per l'Amministrazione saranno gestite come Progetti di Innovazione (rif. par. 2.2) tranne tutto quello che riguarda la transizione Ipv4/Ipv6 (rif. Sezione 3.4).

## 3.2 RELAZIONE SULLE TECNOLOGIE ADOTTATE

Il Fornitore è tenuto a produrre, almeno 30 giorni prima dell'ultimo Comitato di Gestione di ogni anno di vigenza contrattuale, una **Relazione sulle Tecnologie Adottate** per la fornitura dei servizi previsti dal contratto che comprenda informazioni quali:

1. dettagliola descrizione dettagliata delle tecnologie utilizzate;
2. l'esplicitazione delle variazioni rispetto all'anno precedente
3. una analisi dei costi in ottica TCO (si veda la sez. 3.3);
4. le motivazioni che hanno indotto le variazioni, la dimostrazione della coerenza con le Politiche per la Tecnologia indicate dall'Amministrazione e le autorizzazioni delle stesse da parte dell'Amministrazione (qualora applicabile).

E' facoltà dell'Amministrazione richiedere integrazioni o aggiornamenti del *Piano di Adeguamento della Tecnologia e/o della Relazione sulle Tecnologie Adottate* in qualsiasi momento; il Fornitore soddisferà tali richieste senza oneri aggiuntivi entro 15 giorni solari dalla richiesta dell'Amministrazione.

In ogni caso gli adeguamenti tecnologici non potranno comportare il peggioramento dei livelli di servizio previsti e/o comportare inconvenienti all'operatività del personale dell'Amministrazione anche per periodi limitati di tempo.

## 3.3 TOTAL COST OF OWNERSHIP (TCO)

Il Total Cost of Ownership (TCO), è un approccio utilizzato per calcolare tutti i costi del ciclo di vita di un'apparecchiatura informatica IT, per l'acquisto, l'installazione, la gestione, la manutenzione e il suo smantellamento. L'approccio TCO è basato sulla considerazione che il costo totale di utilizzo di una apparecchiatura IT non dipende solo dai costi di acquisto, ma anche dai tutti i costi che intervengono durante l'intera vita di esercizio dello strumento.

L'analisi TCO deve quindi tener conto di:

- ▶ costi per l'acquisto dei componenti hardware o software;
- ▶ costi operativi, legati all'aggiornamento e alla manutenzione e all'esercizio dei componenti (costi di formazione di personale IT e degli utenti finali, costi di supporto degli utenti finali nei problemi riscontrati nell'utilizzo della tecnologia, costi legati alla gestione della sicurezza informatica, costi dovuti a hosting, consumi di energia, costi di connessione, costi derivanti dal down-time del sistema per malfunzionamenti o errori degli utenti finali);
- ▶ costi legati alla dismissione del sistema (smantellamento delle apparecchiature hardware, eliminazione dei cavi portanti delle reti LAN).

### 3.4 TRANSIZIONE IPV4/IPV6

La transizione IPv4/IPv6 riguarda il passaggio nella rete globale del protocollo di livello rete IP dalla versione 4 alla versione 6. Nel caso in cui l'Amministrazione decidesse di procedere al suddetto adeguamento gli eventuali costi sarebbero compresi nei servizi dei due lotti contrattuali.

## 4 ATTUAZIONE DELLE POLITICHE DI GESTIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

### 4.1 DOCUMENTAZIONE DELLE POLITICHE DI SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Le Politiche di gestione della sicurezza delle informazioni sono contenute nel documento **"Specifiche per il Fornitore per l'attuazione delle politiche di sicurezza delle informazioni del Sistema Informativo dell'Istruzione"** (Allegato D3), reso disponibile al fornitore all'avvio delle attività, ed alle sue eventuali e successive revisioni. Dette specifiche sono vincolanti per il Fornitore, il quale è tenuto ad attuare quanto ivi previsto nelle sue attività di erogazione dei servizi contrattuali senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

### 4.2 VARIAZIONE DELLE POLITICHE DI SICUREZZA

Nel caso di variazioni delle Politiche di Sicurezza, i nuovi requisiti ivi specificati, o le modifiche dei requisiti esistenti, saranno implementati mediante un processo specifico che prevede la progettazione, implementazione e messa in esercizio da parte del Fornitore dei cambiamenti alle infrastrutture tecnologiche e/o alle modalità di erogazione dei servizi che si rendessero necessarie: in questo caso le attività per l'implementazione dei cambiamenti potranno dar luogo all'attivazione di specifici Progetti di Innovazione (rif sezione 2.2.1).

### 4.3 OBBLIGHI DEL FORNITORE

Il Fornitore, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, si impegna a:

- gestire l'area della sicurezza presente sulla Intranet e sul sito Internet dell'Amministrazione mantenendola costantemente aggiornata con informazioni tecniche di propria competenza e con i contenuti richiesti dall'Amministrazione;
- rendere disponibile il necessario supporto e coordinamento (dove richiesto dall'Amministrazione) nei confronti del Fornitore dei servizi di Telecomunicazione, con l'obiettivo del raggiungimento dei livelli di sicurezza previsti dalle Politiche di sicurezza.

Si specifica che l'implementazione delle Politiche di Sicurezza per quello che concerne i servizi di telecomunicazione è di competenza dell'Amministrazione con il supporto dei fornitori degli specifici servizi.

### 4.4 TEST DI VULNERABILITÀ

I fornitori dei due lotti si obbligano a fornire supporto all'Amministrazione per l'esecuzione dei **test di vulnerabilità** che verranno effettuati con cadenza semestrale al fine di verificare il livello di efficacia delle Politiche di Sicurezza e delle modalità adottate per la loro attuazione.

I test di vulnerabilità dovranno comprendere la verifica di sistemi ed applicazioni e dovranno essere eseguiti dall'Amministrazione con il supporto del monitore o di eventuali terze parti designate. I fornitori dei due lotti forniranno il supporto richiesto mediante attività coordinate e sotto la supervisione dell'Amministrazione.

I risultati dei test saranno oggetto di analisi da parte dell'Amministrazione per individuare le eventuali criticità e le azioni correttive necessarie alla loro rimozione.

L'attuazione delle suddette azioni correttive avverrà mediante uno specifico **piano di rientro** e le eventuali attività richieste ai fornitori per la loro implementazione non comporteranno oneri aggiuntivi all'Amministrazione, a meno che non siano conseguenti a variazioni delle Politiche di Sicurezza, così come previsto nella sezione 4.2.

## 5 ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO

### 5.1 ORGANI PER IL GOVERNO GENERALE DELLA FORNITURA

Il Governo della relazione contrattuale è un fattore critico di successo delle relazioni di outsourcing in quanto regola i rapporti tra le Parti con l'obiettivo di indirizzare, facilitare, promuovere, interpretare, decidere l'operatività, il controllo e l'innovazione.

Il modello di Governo ha i seguenti obiettivi:

- indirizzare e verificare il complessivo e costante allineamento delle Parti sugli obiettivi strategici, contrattuali, operativi e sulla qualità dei servizi;
- indirizzare l'adeguamento dei servizi in funzione dell'evoluzione delle tecnologie e delle esigenze di supporto alle attività dell'Amministrazione;
- garantire la conformità delle modalità di erogazione delle prestazioni con i termini e le condizioni sottoscritte dalle Parti e definire i meccanismi di risoluzione delle criticità e di gestione dell'escalation;
- individuare le aree di miglioramento e attivare le relative azioni.

Il modello di Governo per le forniture oggetto dal presente capitolato prevede i seguenti organismi:

- Comitato di Gestione ;
- Comitati Operativi;

ed ha come obiettivo la gestione dei seguenti processi principali:

- Governo della relazione
- Macropianificazione delle attività e verifica dell'avanzamento (tempi e costi)
- Gestione dei cambiamenti
- Escalation dei problemi e gestione dei rilievi
- Applicazione delle penali.

Per la gestione delle attività contrattuali sono previste le seguenti strutture organizzative, formate da rappresentanti dell'Amministrazione, dei Fornitori e del Monitore:

- **Comitato di Gestione.**
- **Comitati Operativi:**

Nelle successive sezioni 5.2 e 5.3 sono descritti in dettaglio composizione, compiti e modalità di gestione dei due comitati.

Nella sezione 5.4 sono descritti ruoli e funzioni delle figure previste per la gestione del contratto.

## 5.2 COMITATO DI GESTIONE (CG)

- ▶ Il **Comitato di Gestione (CG)** è la struttura contrattuale mista Amministrazione-Fornitore-Monitore per la gestione dei contratti. Tale comitato è composto stabilmente dal **Responsabile Contratto Fornitore – RCF** (uno per ciascun Fornitore), **Responsabile Contratto Amministrazione – RCA** e **Direttore Lavori del Monitoraggio – DLM** per il servizio di monitoraggio.

E' prevista la possibilità di coinvolgere ulteriori partecipanti dell'Amministrazione, dei Fornitori e del Monitore agli incontri del Comitato di Gestione: questi saranno di volta in volta determinati in relazione ai temi trattati e supporteranno i rispettivi Responsabili di Contratto ed il Direttore Lavori del Monitoraggio nelle determinazioni in merito alle problematiche trattate.

RCA provvede a convocare le parti interessate alle riunioni del CG, indicando i RCF che dovranno partecipare. Il RCA e il RCF sono i soli responsabili di riferimento con poteri decisionali in rappresentanza delle due Parti, per la gestione del Contratto di Servizio. Si avvalgono, per lo svolgimento dei loro compiti, di:

- ▶ DLM, che ha il compito di gestire le attività per conto dell'Amministrazione in stretta collaborazione con il RCA;
- ▶ **Responsabili di Servizio dell'Amministrazione (RSA), Responsabili di Servizio del Monitore (RSM) e Responsabili dei Servizi del Fornitore (RSF)**, che sono le figure incaricate della gestione per tutto ciò che attiene la responsabilità e il controllo dell'erogazione di specifici servizi;
- ▶ **Responsabili economici dell'Amministrazione (REA)** che sono le figure incaricate della gestione degli aspetti economici dei servizi;
- ▶ Comitati Operativi, descritti nel seguito.

### 5.2.1 COMPITI

Il CG avrà le seguenti competenze:

- ▶ Definizione e condivisione degli obiettivi strategici dei contratti e degli impatti su di essi dei piani IT a breve e medio termine;
- ▶ proposta e condivisione di evoluzioni IT applicabili agli ambiti gestiti dai contratti;
- ▶ valutazione ed approvazione del Master Plan integrato, contenente tutte le attività relative ai progetti/servizi dei fornitori dei due lotti;
- ▶ revisione periodica dei piani IT in base ai cambiamenti proposti (tecnologici e/o organizzativi);
- ▶ formulazione delle proposte di modifica da apportare al contratto richieste dalle Parti o che si rendessero opportune ai sensi del contratto (gestione delle varianti contrattuali) ;
- ▶ supervisione generale dell'adempimento delle obbligazioni previste nel contratto tra il Fornitore e l' Amministrazione e, più in particolare, della qualità delle prestazioni erogate nel rispetto dei livelli di servizio e delle altre obbligazioni previste;
- ▶ riesame del raggiungimento degli obiettivi di qualità previsti e applicazione delle penali;

- ▶ **definizione/variazione dei budget contrattuali,**
- ▶ gestione economico-finanziaria complessiva dei contratti: definizione e verifica del rispetto dei volumi e dei costi definiti nell'ambito delle pianificazioni annuali (Pianificazione Fabbisogni, rif. par. 6);
- ▶ valutazione delle richieste di cambiamento ai servizi attuali e/o al contratto secondo quanto definito al successivo paragrafo;
- ▶ **richiesta, approvazione e attivazione di Progetti di Innovazione;**
- ▶ esame delle controversie attinenti alla interpretazione, applicazione ed esecuzione del contratto o agli adempimenti delle obbligazioni ivi contenute e delle controversie non risolte che dovessero insorgere nell'ambito dei Comitati Operativi e individuazione delle azioni atte alla risoluzione delle controversie (anche nel caso di controversie sorte a seguito di istruttorie per l'applicazione di penali)
- ▶ applicazione delle penali e di eventuali accrediti economici derivanti da verifiche ispettive (es. verifiche del calcolo dei FP per interventi di sviluppo sw).
- ▶ **la gestione delle problematiche non risolvibili a livello operativo.**

## 5.2.2 GESTIONE DELLE MODIFICHE STRAORDINARIE

Il CG sarà responsabile della valutazione ed eventuale approvazione (fatte salve le competenze degli organi istituzionali dell'Amministrazione) delle modifiche straordinarie (rif. Sezione 16.2).

## 5.2.3 FREQUENZA DEI MEETING

Il CG si riunisce almeno mensilmente.

Le attività del Comitato di Gestione sono organizzate, con riferimento al generico anno di vigenza contrattuale, secondo il seguente schema di minima:

*Tabella 6: Attività del CG*

<b>Riunione</b>	<b>Obiettivi</b>	<b>Frequenza</b>
Riunione di supervisione mensile	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Analisi dell'andamento del contratto</li> <li>■ Analisi del livello di qualità dei servizi</li> <li>■ Gestione di eventi di rilievo (applicazione di penali, escalation, contenziosi,..)</li> </ul>	Mensile

Incontri straordinari potranno essere convocati da entrambe le Parti per la discussione di problemi di particolare gravità o urgenza.

Ad inizio del primo anno sarà formulata una proposta di calendario, condivisa tra i responsabili di contratto dell'Amministrazione e del Fornitore, per il primo semestre.

## 5.2.4 VERBALI

Responsabile della verbalizzazione delle riunioni del CG è il Monitore. Il verbale finale dovrà essere sottoscritto dal Responsabile del Contratto dell'Amministrazione, Responsabile del Contratto del Fornitore e dal Direttore Lavori (Monitore).

## 5.3 COMITATI OPERATIVI (COP)

I Comitati Operativi (COP) sono organizzazioni miste Amministrazione, Fornitore e Monitore che hanno lo scopo di assicurare la corretta gestione ordinaria delle diverse prestazioni contrattuali mediante la verifica dell'avanzamento delle prestazioni (volumi, tempi, qualità e costi), la gestione della pianificazione operativa di dettaglio e delle specifiche problematiche connesse. I COP sono strutture gerarchicamente dipendenti dal CG ed hanno funzioni di supporto mediante analisi tecniche di merito per le problematiche di propria pertinenza. I COP effettuano l'escalation verso il CG delle problematiche non risolvibili a livello operativo e ricevono dal CG le linee guida operative ed i budget di spesa annuali relativi alle diverse prestazioni contrattuali.

I COP sono organizzati e coordinati da un rappresentante dell'Amministrazione. I membri stabili dei COP sono i responsabili delle prestazioni (servizi e/o progetti) dell'Amministrazione (RSA) e dei Fornitori (RSF), nonché i relativi responsabili del Monitore (RSM).

I COP saranno definiti in relazione ad aree tematiche omogenee (es. un unico COP per tutte le prestazioni connesse ai servizi applicativi, ovvero a quelli infrastrutturali, ecc.). Normalmente ai COP parteciperanno rappresentanti di un solo Fornitore interessati a specifici servizi di un contratto, tranne nei casi in cui le questioni da affrontare non riguardino contemporaneamente servizi di contratti diversi.

### 5.3.1 COMPITI

Le attività del Comitato Operativo sono organizzate, con riferimento al generico anno di vigenza contrattuale, secondo il seguente schema di minima:

*Tabella 7: Attività del COP*

Riunione	Obiettivi	Frequenza
Chiusura mensile e stato avanzamento lavori	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ valutare lo stato avanzamento lavori</li> <li>■ risolvere problemi operativi aperti sulle varie aree</li> <li>■ definire/pianificare le prossime attività</li> <li>■ analizzare le richieste di nuovi interventi, pianificarne la presa in carico e la formulazione di una proposta commerciale</li> <li>■ esame dei report sui livelli di servizio</li> <li>■ revisione piano di erogazione servizi per il trimestre successivo</li> <li>■ revisione servizi progettuali e di consulenza ed altre attività pianificate</li> <li>■ impostazione di eventuali azioni/piani per adeguare il livello di servizio erogato agli obiettivi contrattuali</li> <li>■ valutazione dei risultati di gestione degli aspetti di sicurezza</li> <li>■ risoluzione istanze di fatturazione/pagamento</li> </ul>	Mensile

Il COP avrà le seguenti competenze di gestione ordinaria:

- pianificazione complessiva delle attività operative, ivi comprese le modifiche standard descritte nel seguito;
- revisione e controllo dei piani di lavoro operativi e delle attività relative a qualsivoglia cambiamento tecnologico e/o organizzativo;
- il riesame dell'avanzamento delle attività (tempi, costi e qualità),
- analisi dei report mensili sui livelli di servizio e le altre obbligazioni, verifica del loro andamento nel tempo ed analisi preliminari all'applicazione delle penali in sede di CG;
- reporting per il CG sull'andamento dei Servizi e sulle esigenze e problematiche operative;
- verifica dei volumi per la determinazione dei corrispettivi;
- verifica (qualora applicabile) e analisi dei risultati di soddisfazione dei servizi erogati all'Amministrazione
- analisi delle esigenze di acquisto Hardware e Software;
- valutazione delle proposte inerenti le evoluzioni tecnologiche ed organizzative proposte dall'Amministrazione o dal Fornitore e valutazione dei relativi vantaggi economici;
- pianificazione tecnica di eventuali variazioni o integrazioni dei Servizi;
- assicurare che le comunicazioni fra le Parti siano continuative e sufficienti;
- attività di informazione e reporting al CG per tutto ciò che concerne l'ambito tecnico operativo del Contratto;
- risoluzione di eventuali controversie nell'ambito delle competenze di pertinenza;
- pianificazione e controllo dei costi;
- riesame e approvazione degli standard, linee guida, template, e altre procedure operative specifiche connesse all'erogazione delle prestazioni da parte del Fornitore;
- approvazione delle normative, degli standard e delle linee guida collegate alla sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici;
- promuovere le iniziative per potenziare la protezione e la riservatezza delle informazioni.
- Gestione delle istruttorie attivate a seguito della valutazione dei malfunzionamenti e della potenziale applicazione di penali.
- esecuzione dei piani di gestione delle criticità rilevate e/o delle modifiche ordinarie alle prestazioni del fornitore (senza impatti sui costi),
- preparazione delle analisi preliminari per i temi all'ordine del giorno del Comitato di Gestione (es. valutazioni tecniche di varianti contrattuali, ipotesi di spesa per anno contrattuale, ecc.).

Sono escluse dalle competenze dei COP tutte le determinazioni che possano generare incremento di oneri per l'Amministrazione rispetto a quelli definiti in sede di Pianificazione Fabbisogni. Le problematiche connesse ad incrementi di oneri per l'Amministrazione saranno tempestivamente scalate al CG unitamente alle motivazioni, obiettivi, proposte tecniche e piani di realizzazione delle stesse.

Alle riunioni del COP parteciperanno stabilmente i Responsabili delle prestazioni dell'Amministrazione e del Fornitore, nonché i referenti del Monitore; fermo restando il vincolo di integrale rappresentatività dei responsabili del Fornitore di cui al contratto a tali incontri potranno essere invitati ad intervenire persone il cui contributo sia ritenuto necessario e indispensabile in relazione agli argomenti dell'Ordine del Giorno.

### 5.3.2 MODIFICHE STANDARD

Il COP sarà responsabile della gestione delle modifiche straordinarie (rif. Sezione 16.1).

### 5.3.3 FREQUENZA DEI MEETING

I COP si riuniscono con frequenza mensile salvo specifici accordi definiti tra le Parti. Incontri straordinari per la discussione di problemi di particolare gravità o urgenza potranno essere richiesti da ciascuna delle Parti.

### 5.3.4 GESTIONE DELL'ESCALATION

Tutte le controversie che dovessero insorgere nell'ambito dei COP con riferimento alle aree di competenza assegnate e che non possano essere risolte entro 30 (trenta) giorni dal loro insorgere ovvero che riguardano problematiche non gestibili dal COP (es. proposte tecniche che generano nuovi oneri per l'Amministrazione), dovranno essere sottoposte all'attenzione del CG con il dettaglio delle motivazioni circa la problematica scalata unitamente a documentazione tecnica sufficiente a consentire al CG di acquisire le informazioni necessarie per le determinazioni di propria responsabilità.

### 5.3.5 VERBALI

Responsabile della verbalizzazione delle riunioni di COP è il Monitore.

Il verbale finale dovrà essere sottoscritto dai rappresentanti delle due Parti partecipanti.

## 5.4 RUOLI E FUNZIONI

Si riportano di seguito i principali compiti e responsabilità **di RCA, RCF, DLM, RSA, RSF, Responsabile Economico del Fornitore (REF) e Responsabile Economico dell'Amministrazione (REA).**

### 5.4.1 RESPONSABILE DI CONTRATTO DELL'AMMINISTRAZIONE (RCA)

Le responsabilità del **RCA** includono:

- approvazione dei documenti redatti dal Fornitore in materia di pianificazione, consuntivazione, avvenuta consegna e collaudo di beni e servizi;

- approvazione di eventuali varianti in corso d'opera;
- verifica del raggiungimento degli obiettivi contrattualmente previsti e azioni conseguenti in caso di mancata attuazione;
- la necessaria comunicazione da e per l'Utente finale e verso i rappresentanti dei Fornitori;
- la verifica dell'erogazione delle prestazioni previste contrattualmente sulla base delle indicazioni del **DLM**;
- la verifica del rispetto dei livelli di servizio concordati sulla base delle indicazioni del **DLM**;
- la eventuale contestazione formale, sulla base delle indicazioni del **DLM**, del non rispetto di livelli di servizio e la gestione, per quanto di competenza, della richiesta formale di applicazione di quanto previsto per la gestione delle penali;
- la definizione congiunta con il **RCF** e con il supporto del **DLM** degli adeguamenti dei servizi e dei Progetti di Innovazione e la definizione delle eventuali variazioni degli importi;
- l'analisi dei risultati operativi documentati dai report prodotti dal servizio di monitoraggio in merito allo stato delle attività, alla individuazione di potenziali rischi ed alle azioni necessarie per la prevenzione/superamento dei problemi;
- l'approvazione della pianificazione dei fabbisogni e la loro formalizzazione al **RCF**;
- la definizione dei livelli di autorizzazione per le richieste di cambiamento;
- l'applicazione ed il rispetto, all'interno dell'Amministrazione, delle Politiche Tecnologiche e di Sicurezza;
- liquidazione delle fatture e applicazione di eventuali penali al fornitore;
- la gestione di eventuali controversie di competenza del Comitato di Gestione .

#### 5.4.2 RESPONSABILE DI CONTRATTO DEL FORNITORE (RCF)

Il **RCF** Fornitore è l'espressione della più alta autorità decisionale del Fornitore nell'ambito del contratto: questi avrà la responsabilità della conduzione e del coordinamento dell'erogazione delle prestazioni e sarà il referente primario dell'Amministrazione per tutta la durata del contratto.

Le responsabilità specifiche del RCF, uno per ciascun Fornitore, includono:

- il rispetto delle procedure che regolano l'operatività quotidiana di erogazione del servizio;
- l'erogazione delle prestazioni definite contrattualmente;
- la verifica del rispetto dei livelli di servizio e il calcolo delle penali eventualmente maturate;
- la presa in carico di contestazioni per il non rispetto di livelli di servizio e la gestione, per quanto di competenza, della richiesta formale di applicazione di quanto previsto per la gestione delle Penali;
- la definizione congiunta con il **RCA** e con il **DLM** degli adeguamenti dei servizi e dei Progetti di Innovazione e la definizione delle eventuali variazioni degli importi;
- la fornitura della documentazione dei risultati operativi al **DLM** tramite i report e altra documentazione definita contrattualmente;

- la definizione e la documentazione dei piani a breve/medio termine per le prestazioni con particolare riferimento alle baseline per i vari ambiti;
- la gestione e la verifica dell'andamento dei rapporti operativi con terze parti;
- la pianificazione/ripianificazione dei fabbisogni dell'Amministrazione, il monitoraggio dell'avanzamento (volumi, tempi e costi) e l'invio delle suddette informazioni ai propri referenti e a quelli dell'Amministrazione e del Monitore;
- la pianificazione e la negoziazione dei Cambiamenti di tipo Ordinario e/o Straordinario;
- l'applicazione ed il rispetto delle Politiche Tecnologiche e di Sicurezza dell'Amministrazione relativamente alle prestazioni erogate dal Fornitore;
- la gestione di eventuali controversie di competenza del Comitato di Gestione .

### 5.4.3 DIRETTORE LAVORI DEL MONITORAGGIO (DLM)

Il **DLM** è il responsabile del *Servizio di Direzione Lavori*, viene nominato dalla Società di Monitoraggio e si occupa, con il supporto della specifica struttura di monitoraggio predisposta, dei seguenti aspetti:

- Monitoraggio delle attività del Fornitore, con particolare riferimento a:
  - ▶ verifica della disponibilità della documentazione necessaria e della pianificazione di dettaglio;
  - ▶ verifica dell'effettiva erogazione di servizi e della consegna di prodotti e della corrispondente documentazione riferita a pianificazione, progettazione, installazione, gestione, utilizzo;
  - ▶ consuntivazione delle attività, verifica dello stato di avanzamento dei lavori e analisi degli scostamenti tra pianificato e consuntivato, relativamente a obiettivi, tempi, costi e utilizzazione di risorse;
  - ▶ comunicazione per mezzo di appositi report al RCA dello stato delle attività, di potenziali rischi per le attività stesse ed eventuali raccomandazioni per la loro prevenzione/superamento.
- gestione delle eventuali varianti in corso d'opera che comprende:
  - ▶ l'identificazione delle cause, endogene ed esogene al contratto, che rendano le varianti necessarie;
  - ▶ la valutazione tecnica ed economica delle varianti;
  - ▶ la revisione dei documenti contrattuali a seguito dell'accettazione delle varianti da parte dell'Amministrazione;
  - ▶ il supporto al RCA per la definizione congiunta con il RCF degli adeguamenti dei servizi e dei Progetti di Innovazione e la definizione delle eventuali variazioni degli importi;
  - ▶ la pianificazione/ripianificazione dei fabbisogni dell'Amministrazione sulla base dei dati forniti dai responsabili dei servizi e congiuntamente con il RCF, nonché relativa comunicazione dei risultati al RCA;

- monitoraggio degli adempimenti e dei livelli di qualità contrattualmente previsti, effettuato mediante:
  - ▶ verifica dell'accuratezza e della validità delle misure prodotte dal fornitore, mediante esame dei processi di misura messi in atto e/o attraverso l'esecuzione, a campione, di parte delle misure già effettuate dal fornitore stesso;
  - ▶ verifica del rispetto dei valori di soglia dei livelli di servizio, operata mediante verifica dei dati di sintesi e di dettaglio consegnati dal Fornitore nelle rendicontazioni mensili;
  - ▶ rappresentazione ed interpretazione delle misurazioni effettuate, per seguire l'evoluzione dei fenomeni;
  - ▶ valutazione della soddisfazione degli utenti finali interni all'Amministrazione relativamente a beni e servizi contrattualmente dovuti;
- gestione delle eventuali non conformità rispetto alle prestazioni previste nel contratto (costi, tempi, quantità e qualità di prodotti e servizi) attraverso:
  - ▶ identificazione delle cause della non conformità, che può richiedere l'accesso ai processi produttivi messi in atto dal fornitore e l'esame delle registrazioni di qualità che documentano la loro esecuzione;
  - ▶ identificazione degli interventi, da parte dell'Amministrazione e/o del fornitore, ritenuti opportuni per sanare la non conformità, controllo della loro attuazione e verifica degli esiti;
- l'attuazione dei progetti di migrazione tecnologica per la parte di competenza dell'Amministrazione;
- la corretta gestione e applicazione delle relazioni contrattuali in essere con Terze Parti;
- la richiesta di avvio dell'attività di Gestione del Cambiamento Ordinario e/o Straordinario;
- l'attuazione degli adeguamenti a seguito della variazione delle tariffe dei servizi;
- la gestione di eventuali controversie di competenza del Comitato di Gestione.
- assistenza all'Amministrazione nei collaudi dei prodotti delle attività del servizio Sviluppo Sw e MEV;
- supporto all'Amministrazione nella gestione del processo di applicazione delle penali.

#### 5.4.4 RESPONSABILE DI SERVIZIO DELL'AMMINISTRAZIONE (RSA)

Le responsabilità dei **RSA** includono:

- la verifica dell'andamento dei singoli servizi e dei livelli di servizio conseguiti sulla base dei report contrattuali trasmessi dal Fornitore;
- la rilevazione dell'eventuale non rispetto di livelli di servizio e dell'eventuale applicabilità di Penali;
- la comunicazione al **DLM** delle richieste per i piani a breve/medio termine in base alle esigenze interne dell'Amministrazione (esigenze degli utenti che fruiscono del servizio specifico);

- la condivisione con il Fornitore degli obiettivi sottostanti i progetti di transizione all'interno dell'Amministrazione;
- la verifica della coerenza tra gli obiettivi dei progetti e l'esecuzione degli stessi da parte del Fornitore;
- la gestione delle attività di responsabilità dell'Amministrazione relative ai progetti di transizione;
- l'attuazione, con il supporto del **RSF**, della programmazione tecnologica e l'attuazione delle Politiche di Sicurezza concordate nell'ambito dei piani previsti.

#### 5.4.5 RESPONSABILE DI SERVIZIO DEL FORNITORE (RSF)

Le responsabilità del **RSF** includono:

- il rispetto dell'erogazione dei singoli servizi ai livelli di servizio concordati;
- la preparazione e consegna all'Amministrazione dei report contrattuali sui livelli di servizio, secondo modalità da concordare specificamente;
- la collaborazione con il **RCF** per la definizione dei piani a breve/medio termine;
- il coordinamento e la gestione dei rapporti operativi con Terze Parti finalizzati alla corretta erogazione dei servizi;
- la definizione congiunta con il **RSA** della programmazione tecnologica e di gestione della coerenza dei servizi con le Politiche di Sicurezza.

#### 5.4.6 RESPONSABILE ECONOMICO DEL FORNITORE (REF)

Le responsabilità del **REF** includono:

- la predisposizione delle fatture relative a tutte le prestazioni contrattuali;
- la predisposizione delle fatture e/o note di credito relative ad eventuali conguagli;
- la predisposizione di eventuali note di credito/fatture concordate secondo le prescrizioni definite in merito alla gestione delle penali;
- la consegna delle fatture e note di credito al **REA** a mano o secondo altre modalità indicate dall'Amministrazione (rif. articoli "Fatturazione" e "Penali" del contratto);
- il controllo del corretto pagamento delle fatture da parte dell'Amministrazione;
- il supporto al **RCF** nel controllo dei risultati economici e dell'avanzamento del maturato e del liquidato per ogni prestazione e anno contrattuale e solare.

#### 5.4.7 RESPONSABILE ECONOMICO DELL'AMMINISTRAZIONE (REA)

Le responsabilità del **REA** includono:

- la verifica della congruenza delle fatture e note di credito ricevute e l'invio delle fatture all'Ufficio competente per il pagamento o l'attivazione della procedura di contestazione della fattura come previsto dal Contratto;

- il supporto al **RCA** nel controllo dei risultati economici.

## 6 GESTIONE DEL PERIODO DI AVVIAMENTO DEI CONTRATTI

### 6.1 GENERALITÀ

L'obiettivo del Periodo di Avviamento è quello di consentire la presa in carico da parte del Fornitore dei Servizi Base secondo le modalità specificate nelle Schede Servizio e, inoltre, rodare e mettere a punto tutti gli aspetti organizzativi e di processo necessari alla corretta esecuzione dei Servizi stessi.

Le *attività di avviamento* sono l'insieme di tutte le attività necessarie per passare dalla situazione iniziale dei Servizi, al termine del periodo di subentro, alla situazione a regime, al termine del periodo di avviamento, relativamente agli aspetti di tipo tecnico, organizzativo, risorse umane, etc.

Il Periodo di Avviamento inizia dalla Data di Decorrenza e ha una durata pari a 3 (tre) mesi.

### 6.2 OBIETTIVI DEL PERIODO DI AVVIAMENTO

Gli scopi principali da perseguire nel Periodo di Avviamento, comuni ai due lotti, sono i seguenti:

- ▶ completamento della messa a regime delle prestazioni del Fornitore garantendo in ogni caso la continuità dei Servizi erogati agli utenti finali;
- ▶ messa a punto della struttura organizzativa, dei processi, degli strumenti e dei meccanismi procedurali per la gestione della relazione contrattuale con i referenti indicati dall'Amministrazione;
- ▶ definizione dei processi di gestione operativa delle attività relative ai servizi contrattuali e produzione dei Piani di Qualità e dell'ulteriore documentazione di cui all' Art. 17 "Piani di Qualità" del Contratto;
- ▶ consegna dei documenti contrattuali specifici per servizio previsti per il periodo (rif. Sezione "*Consegna di documenti riguardanti il servizio*" presente nelle Schede Servizio);
- ▶ adempimento agli obblighi specifici previsti per ogni specifico servizio, descritti nella sezione 2 - *Obblighi del Fornitore e Vincoli Operativi* e nella sezione 5 - *Avviamento del servizio* delle Schede Servizio;
- ▶ concordare con l'AMM le modalità e i tempi di aggiornamento del sistema MO&SDI (Manuale Operativo e sistema Documentale Integrato) di tutte le sezioni ivi presenti;
- ▶ verifica, integrazione, consolidamento e la messa a punto delle modalità di misurazione e rendicontazione dei Livelli di Servizio (inclusi i sistemi di reporting degli stessi);
- ▶ predisposizione del Manuale Operativo;
- ▶ identificazione dei processi di interazione tra le prestazioni dei due lotti contrattuali e formalizzazione delle procedure per la loro gestione.

Inoltre, entro il termine del periodo di avviamento il Fornitore del Lotto 1 dovrà predisporre e sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione lo schema del Master Plan integrato e delle procedure per la sua gestione condivisa tra le parti (fornitori dei due lotti e Amministrazione), nonché una proposta per la realizzazione di uno strumento per la gestione del Master Plan e delle attività di Program Management associate;

### 6.3 ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE

Il Fornitore, almeno 30 giorni prima della data di decorrenza, è tenuto a presentare all'Amministrazione, che si riserva di proporre apportare le modifiche che riterrà opportune, un Piano di Avviamento che abbia le finalità, la durata ed i contenuti indicati nel seguito.

Nel periodo di avviamento il Fornitore dovrà produrre e condividere con l'Amministrazione la descrizione delle modalità dettagliate di calcolo dei livelli di servizio e di tutti i parametri di misurazione del servizio (qualità e volume), che dovrà rendicontare periodicamente seguendo le procedure definite nel Capitolato Tecnico.

Nello specifico il fornitore dovrà produrre:

- ▶ la documentazione di descrizione dei processi e delle procedure operative per l'erogazione dei servizi , con particolare riferimento ai processi di misurazione dei servizi stessi;
- ▶ la formalizzazione delle modalità di dettaglio per la misurazione dei parametri del servizio (Schede Parametro);
- ▶ eventuali suggerimenti per la gestione di processi di interazione tra i servizi dei due lotti contrattuali.

Alla data di decorrenza del Contratto, l'Amministrazione e il Fornitore nomineranno i loro Responsabili per la gestione del Piano di Avviamento.

La gestione dei piani di avviamento per i servizi dei due lotti dovrà essere gestita, per quanto possibile ed in dipendenza delle effettive date di subentro dei due fornitori, in modo coordinato.

Per la gestione dei piani di avviamento sarà creato un apposito Gruppo di Lavoro. L'Amministrazione e il Fornitore dovranno individuare le persone che nei diversi ruoli parteciperanno all'implementazione del Piano di Avviamento. Le persone che saranno individuate dovranno essere incluse nel Comitato Operativo.

Il Gruppo di lavoro sarà composto in particolare da:

per il Fornitore:

- ▶ il Responsabile del Contratto (RCF)
- ▶ i Responsabili di Servizio (RSF)

per l'Amministrazione:

- ▶ il Responsabile del Contratto (RCA)

- ▶ i Responsabili di Servizio (RSA)

per il Monitore:

- ▶ il Direttore dei Lavori (DLM)
- ▶ I responsabili dei servizi contrattuali (RSM)

Le attività di gestione del Piano di Avviamento gestite nell'ambito del gruppo di lavoro dovranno garantire:

- ▶ il coordinamento delle attività;
- ▶ programmarla programmazione di riunioni periodiche di verifica;
- ▶ risolvere e/o individuare soluzioni ed alternative da proporre, per superare eventuali problemi che potrebbero sorgere durante l'esecuzione delle attività del Piano;

Il Responsabile del Contratto dell'Amministrazione alla conclusione del Periodo di Avviamento validerà il completamento delle attività del piano stesso.

## 6.4 PIANO DI AVVIAMENTO

Nel piano operativo dovranno essere dettagliati:

- ▶ attività, tempi, impegni
- ▶ persone e competenze necessarie ed assegnazione alle attività
- ▶ punti di controllo e momenti di verifica dei risultati attesi ed i criteri di accettazione
- ▶ criteri di uscita dal Periodo di Avviamento verso i Servizi a regime
- ▶ punti di intersezione con eventuali altri progetti
- ▶ rischi
- ▶ tempificazione degli incontri per verifica dello stato avanzamento attività

Per la gestione del progetto si utilizzeranno la metodologia e gli strumenti di gestione concordati fra le Parti.

## 6.5 VALIDITÀ DEI LIVELLI DI SERVIZIO E DELLE PENALI

I Livelli di Servizio, e le corrispondenti Penali, applicabili per le diverse prestazioni contrattuali nel periodo di avviamento sono quelli dettagliati all'interno delle Schede Servizio nelle sezioni "Avviamento del servizio". Sono inoltre applicabili anche nel periodo di avviamento le penali di cui all'Art. 29 "Penali" in relazione alle richieste informative, alla gestione dei rilievi e alla consegna dei documenti.

## 6.6 PREDISPOSIZIONE E GESTIONE DEL MANUALE OPERATIVO

Il **Manuale Operativo (MO)** rappresenta lo strumento per raccogliere tutti gli elementi fondamentali per la governante del Contratto in coerenza con le specifiche già definite nel Capitolato Tecnico.

I principali contenuti del MO sono:

- ▶ descrizione dei processi di gestione dei servizi contrattuali, con particolare focus sui processi di interfaccia tra Amministrazione e Fornitore;
- ▶ descrizione dei processi di interazione tra i servizi dei due lotti contrattuali, con particolare enfasi sugli elementi necessari per l'individuazione delle responsabilità di gestione specifiche dei diversi fornitori;
- ▶ descrizione dei processi dettagliati di misurazione dei servizi (schede parametro);
- ▶ descrizione delle eventuali modifiche contrattuali (modifiche delle schede servizio, Progetti di Innovazione, ecc..)
- ▶ tutto quanto sia necessario alla gestione del Contratto e che costituisca una evoluzione di quanto già previsto nel Capitolato Tecnico.

Il MO è gestito mediante lo strumento MO&SDI e deve essere costantemente aggiornato con durante la gestione del contratto a cura del Fornitore e sotto la supervisione dell'Amministrazione e del monitore.

## 6.7 DEFINIZIONE DELLE MODALITÀ DI MISURAZIONE DEI SERVIZI

Nel periodo di avviamento il Fornitore dovrà produrre e condividere con l'Amministrazione la descrizione delle modalità dettagliate di calcolo dei LdS e di tutti i parametri di misurazione del servizio (qualità e volume), secondo quanto previsto nella sezione 12 - *PARAMETRI DI CONTROLLO DEI SERVIZI* (definizione delle Schede Parametro).

Le Schede parametro così definite saranno parte integrante del Manuale Operativo e costituiranno il riferimento formale per la verifica dell'adeguatezza della misurazione dei servizi da parte del Fornitore mediante specifiche Visite Ispettive, previste dalle attività di monitoraggio.

## 6.8 DEFINIZIONE DEI PROCESSI DI GESTIONE DEI SERVIZI

### 6.8.1 GENERALITÀ

Il Fornitore, entro il periodo di avviamento, dovrà redigere un documento, condiviso con l'Amministrazione, in cui siano dettagliati i processi e le procedure di lavoro di ogni specifico servizio, descrivendo anche l'interazione con i processi di erogazione e supporto di tutti i servizi degli altri Lotti della presente fornitura (nel documento in oggetto saranno richiamati gli accordi presi con gli altri servizi dettagliati nell'ambito degli SLA).

Facendo riferimento al framework **ITIL v3**, devono essere considerati almeno i processi di seguito elencati, raggruppati per fasi del ciclo di vita di gestione:

- ▶ Demand Management; Pianificazione delle attività di erogazione del servizio e delle risorse da allocare (fase di **Service Strategy**);
- ▶ Service Level Management (si faccia riferimento alla sezione 6.8.2), Capacity Management, Availability Management, IT Service Continuity Management, Information Security Management, Supplier Management (fase di **Service Design**);
- ▶ Transition Planning and Support, Change Management, Service Asset and Configuration Management, Release and Deployment Management, Knowledge Management (fase di **Service Transition**);
- ▶ Event Management, Incident Management e codifica delle richieste pervenute al Service Desk, Escalation Management, Request Fulfillment Management, Access Management, Problem Management e definizioni delle priorità da assegnare alle richieste di assistenza da condividere con l'Amministrazione (fase di **Service Operation**);
- ▶ Gestione delle attività di aggiornamento della knowledge base di self assistance;
- ▶ Gestione delle FAQ e delle sezioni web dedicate all'autodiagnosi dei problemi;
- ▶ Gestione del flusso informativo derivanti attività di assistenza e loro condivisione con tutti i possibili servizi impattati (come la gestione degli asset gestiti....)

Tutti i processi dovranno essere definiti, documentati ed implementati entro la fase di avviamento del contratto, facendo riferimento alle normative ITIL e ISO/IEC 20000 e alle relative Code of Practices (ISO 2000-2 Code of Practices).

Il Fornitore renderà disponibile la suddetta documentazione all'Amministrazione, integrandola nel Manuale Operativo.

Il Fornitore manterrà aggiornata la suddetta documentazione nel corso della gestione del Contratto, aggiornandola a seguito di eventuali modifiche dei processi.

L'Amministrazione, anche per il tramite del Monitore, effettuerà specifici audit di processo per la verifica della effettiva implementazione di quanto dichiarato dal Fornitore, assumendo come riferimento le normative ITIL e ISO/IEC 20000 e le relative Code of Practices (ISO 2000-2 Code of Practices).

## 6.8.2 SERVICE LEVEL MANAGEMENT

Particolare rilevanza nell'ambito della descrizione dei processi di gestione dei servizi assume il processo di **Service Level Management (SLM)**, che ha come obiettivo quello di mantenere e migliorare la qualità dei servizi contrattuali attraverso il monitoraggio di specifici parametri e l'implementazione di azioni per eliminare/prevenire livelli di servizio inaccettabili.

Ciascun Fornitore, entro il periodo di avviamento e nell'ambito di quanto previsto nella precedente sezione 6.8.1, dovrà redigere un documento di descrizione del processo di **SLM** conforme alle prassi ITIL e alle norme ISO/IEC 20000. Nel documento deve essere considerata l'interazione tra i diversi servizi contrattuali di pertinenza del Fornitore.

I processi descritti devono garantire:

- ▶ l'allineamento su tipologie e gravità dei problemi e delle tematiche da gestire, per la corretta gestione delle priorità di intervento;
- ▶ l'allineamento sulle tipologie e numerosità di utenti da supportare, anche in funzione del corretto dimensionamento delle risorse a supporto del servizio;
- ▶ la gestione degli asset;
- ▶ un corretto e tempestivo flusso informativo tra i servizi in relazione alle problematiche di assistenza all'utenza, come: tempi di evasione e stato delle richieste, problematiche generali relativamente ai servizi oggetto del capitolato della presente gara e quanto necessario alla erogazione dei servizi di assistenza nel rispetto della qualità attesa;
- ▶ la gestione di un processo formale di escalation;
- ▶ la gestione di un processo formale di problem determination che descriva, tra le altre cose, la gestione dell'interfaccia ed integrazione con gli altri servizi oggetto del capitolato, indipendentemente dal Fornitore erogante, e la gestione dell'utilizzo e condivisione degli strumenti di supporto all'erogazione del servizio, come il sistema di controllo remoto delle apparecchiature e monitoraggio e controllo dei sistemi in uso (Sistema CGC) e il Sistema di Monitoraggio del SIDI.
- ▶ la gestione delle procedure di aggiornamento della knowledge base.

Il suddetto documento sarà oggetto di approvazione da parte dell'Amministrazione.

## 7 PIANIFICAZIONE DEI FABBISOGNI

Il processo di Pianificazione dei Fabbisogni è l'insieme delle attività volte alla definizione dei massimali di spesa dell'Amministrazione per ogni anno di durata e per ogni prestazione contrattuale di ogni singolo contratto. Tale pianificazione è volta all'ottimizzazione delle risorse allocate di anno in anno ai contratti in relazione alle esigenze di servizio degli utenti ed alle priorità ed alle disponibilità economiche dell'Amministrazione.

La pianificazione dei volumi attesi per le singole prestazioni viene effettuata sulla base dell'analisi degli andamenti storici dei volumi delle prestazioni, nonché sulla base delle previsioni della domanda di servizio degli utenti per l'anno contrattuale oggetto di pianificazione. Tali previsioni verranno poi valorizzate e/o riesaminate in relazione alle modalità di valorizzazione contrattuali (es. incrementi di volumi di servizi a forfait non generano automaticamente spese aggiuntive per l'Amministrazione) ed alle disponibilità economiche dell'Amministrazione.

Il processo di Pianificazione dei Fabbisogni prevede le seguenti fasi e responsabilità:

- ciascun Fornitore, entro 45 giorni precedenti il termine dell'anno contrattuale ovvero entro 30 giorni da una formale richiesta dell'Amministrazione, presenta una proposta di pianificazione fabbisogni (Proposta Pianificazione Fabbisogni) con il dettaglio delle seguenti informazioni per ogni prestazione contrattuale: volumi anno precedente (incluse le stime a finire), ipotesi di cambiamento delle esigenze degli utenti dell'Amministrazione (eventi) e impatti sui volumi delle singole prestazioni, volumi complessivi previsti per l'anno oggetto di pianificazione, importi complessivi delle singole prestazioni (questi determinati sulla base delle regole di valorizzazione contrattuale riportate nell'Allegato A1 - Valorizzazione delle Prestazioni e successive integrazioni – es. a fronte della definizione di Nuovi Servizi e/o Progetti di Innovazione approvati dall'Amministrazione). Queste informazioni saranno prodotte anche per i Progetti di Innovazione in corso/previsti. Tale proposta e tutte le successive revisioni dovranno contenere le informazioni sopra indicate con riferimento al singolo anno contrattuale oggetto di pianificazione e al/ai anno/i solari nel quale l'anno contrattuale ricade. Nella proposta del Fornitore dovranno essere inoltre evidenziati i modelli e gli algoritmi di stima utilizzati;
- l'Amministrazione, anche mediante il supporto del Monitore, riesaminerà le proposte dei Fornitori sulla base delle priorità e delle risorse economiche disponibili fornendo le proprie indicazioni per la modifica della proposta. I Fornitori supporteranno l'Amministrazione in tale riesame fornendo tutte le informazioni aggiuntive ed i chiarimenti richiesti in merito alle proprie valutazioni e stime;
- i Fornitori consegneranno l'aggiornamento delle proposte di Pianificazione Fabbisogni entro 10 giorni dalle osservazioni dell'Amministrazione recependone le richieste;
- l'Amministrazione verificherà l'aggiornamento delle proposte e, in assenza di rilievi in merito, provvederà all'approvazione della Pianificazione dei Fabbisogni.

La definizione dei volumi, e dei relativi importi, dei servizi di sviluppo del SIDI è compito esclusivo dell'Amministrazione che, sulla base dei confronti effettuati con i Fornitori, individuerà i volumi e gli importi dei servizi di sviluppo del SIDI in piena autonomia.

In caso di mancato accordo tra le Parti in merito ai volumi, e relativi importi, dei servizi di gestione del SIDI, e ferme restando le prescrizioni in merito alle modalità di valorizzazione di tali prestazioni, si utilizzeranno come volumi e importi della pianificazione dei fabbisogni del nuovo anno contrattuale quelli rilevati nell'anno contrattuale precedente.

Le variazioni dei volumi delle diverse prestazioni contrattuali definite in sede di Pianificazione dei Fabbisogni non possono in alcun modo costituire giustificazione per i Fornitori per il mancato rispetto di tutte le obbligazioni contrattualmente previste (incluso il rispetto dei livelli di servizio).

L'Amministrazione si riserva di modificare le allocazioni delle risorse effettuate in Pianificazione dei Fabbisogni in qualsiasi momento per mutate esigenze di servizio ovvero per variazione dei fondi disponibili. Allo scopo comunicherà tali esigenze ai Fornitori che provvederanno ad aggiornare di conseguenza la Pianificazione dei Fabbisogni consegnando, entro 10 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione, la versione aggiornata all'Amministrazione che verrà riesaminata e ufficializzata tra le Parti.

L'Amministrazione ed i Fornitori riesamineranno periodicamente (almeno trimestralmente) lo stato effettivo dei consumi e della spesa rispetto alle previsioni fatte, tracciando sia gli scostamenti tra l'ultima versione del documento di Pianificazione Fabbisogni che le precedenti versioni elaborate nell'anno contrattuale in corso.

## **8 PROCEDURA DI COLLAUDO**

### **8.1 PROCESSO GENERALE DI COLLAUDO**

La descrizione della procedura di collaudo è riportata in sintesi nella tabella seguente. Sono sottoposti a collaudo tutti i prodotti software realizzati nell'ambito dei Progetti di Innovazione e dei servizi di Sviluppo del SIDI.

L'Amministrazione attraverso le operazioni di collaudo accerterà la rispondenza alle relative specifiche tecniche e funzionali dei prodotti dello sviluppo (progetti, sviluppo e manutenzione evolutiva del software).

L'esecuzione delle attività di collaudo è di responsabilità del Fornitore: l'Amministrazione può richiedere la partecipazione alle suddette attività, ovvero si riserva di verificare i risultati delle stesse sulla base della documentazione predisposta dal Fornitore secondo quanto specificato di seguito.

Tabella 8: Descrizione del processo di collaudo

Fase	Descrizione	Documentazione Prodotta	Responsabilità (supporto)	Vincoli
<b>1. Invio del Piano di Collaudo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stesura ed invio del <i>Piano di Collaudo</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Piano di Collaudo</li> <li>■ Procedure di test di Accettazione</li> </ul>	Fornitore	Almeno <b>30 giorni</b> prima dalla data di collaudo prevista
<b>2. Accettazione del Piano di Collaudo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verifica della adeguatezza del Piano di Collaudo e relative procedure di accettazione allegata con il supporto del Monitore</li> </ul>	<p>Piano di Collaudo e relative procedure di accettazione allegata (con eventuale revisione da parte del Fornitore sulla base delle indicazioni dell'Amministrazione)</p>	Amministrazione (Monitore)	Entro <b>15 giorni</b> dalla ricezione del piano
<b>3. Preparazione al collaudo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invio della comunicazione della data di collaudo (inizio delle attività di collaudo); convocazione della sessione di collaudo; individuazione, per tutte le parti coinvolte, delle risorse umane da rendere disponibili per le sessioni di collaudo;</li> <li>■ predisposizione delle "condizioni di collaudo";</li> <li>■ preparazione del sistema di test e collaudo a supportare il prodotto specifico oggetto dell'approvazione ed a consentire l'esecuzione dei test anche mediante la predisposizione dei dati (in caso di dati non estraibili dai DB di esercizio, i dati di test dovranno essere integrati opportunamente a carico del Fornitore) e di tutte le infrastrutture necessarie per eseguire le prove, verificarne gli esiti, registrarne i risultati,</li> <li>■ consegna degli oggetti da sottoporre a collaudo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comunicazione della data di collaudo</li> <li>■ Oggetti da sottoporre a collaudo (sw, procedure di installazione, configurazione e documentazione di progetto, utente e tecnica)</li> </ul>	Fornitore	Invio comunicazione entro <b>5 giorni</b> prima dell'inizio del collaudo
<b>4. Esecuzione del collaudo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Disponibilità dei prodotti installati e funzionanti nell'ambiente di collaudo</li> <li>■ Esecuzione a cura del personale del Fornitore, se richiesto dall'Amministrazione, dei casi di test pianificati e di eventuali test aggiuntivi richiesti dall'Amministrazione;</li> <li>■ redazione dei Verbali di Collaudo</li> <li>■ esecuzione di prove di pre-esercizio (se richieste da Amministrazione)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verbali di Collaudo</li> </ul>	Fornitore (Amministrazione, Monitore)	

Fase	Descrizione	Documentazione Prodotta	Responsabilità (supporto)	Vincoli
<b>5. Verifica della soluzione di eventuali problemi segnalati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sessioni straordinarie di collaudo per la valutazione della risoluzione di eventuali problemi registrati nel corso delle prove inizialmente pianificate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verbale di collaudo</li> </ul>	Fornitore (Amministrazione, Monitor)	
<b>6. Valutazione dell'esito del collaudo e accettazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valutazione dei risultati e dell'esito complessivo del collaudo sulla base dei criteri di accettabilità contenuti nel Piano di Collaudo e dei Verbali di Collaudo;</li> <li>▪ Redazione della Relazione di collaudo,</li> <li>▪ Approvazione del lavoro svolto dal Fornitore in caso di esito positivo ovvero attivazione del processo di risoluzione dei problemi in caso di esito negativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relazione di collaudo (positivo o negativo)</li> <li>▪ Approvazione</li> </ul>	Fornitore predispone la relazione Amministrazione approva (previa valutazione con il supporto del Monitor)	Relazione di collaudo entro 5 giorni dall'ultima sessione di collaudo. Per l'Approvazione del collaudo si veda quanto indicato nel Contratto
<b>7. Consegnare Finale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consegnare finale dei prodotti collaudati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prodotto collaudato (solo in caso di collaudo positivo)</li> </ul>	Fornitore	Installazione ed avvio in esercizio inclusa nei costi del servizio " Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software"
<b>8. Prove di pre-esercizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esecuzione di ulteriori prove presso sedi e uffici pilota individuati dall'Amministrazione prima della distribuzione del prodotto alla totalità degli utenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relazione sull'esito delle prove</li> </ul>	Fornitore	L'Amministrazione dovrà richiedere al Fornitore, ovvero il Fornitore avrà facoltà di proporre, l'esecuzione di tali attività nella fase di definizione dei requisiti o, successivamente, ma comunque non oltre 30 giorni prima della data prevista di inizio del collaudo. La numerosità e la dislocazione degli uffici e del personale coinvolto sarà specificata dall'Amministrazione. L'attività sarà eseguita dopo l'accettazione del prodotto e pertanto l'esito di queste prove non sarà vincolante ai fini dell'accettazione stessa, ma sarà volta al contenimento dei rischi della fase di messa in esercizio.

## 8.2 DOCUMENTAZIONE A CORREDO DELL'ATTIVITÀ DI COLLAUDO

Di seguito viene descritta la documentazione standard che deve essere prodotta nell'ambito dello svolgimento delle attività di collaudo.

Per ognuna delle modalità di evoluzione del SIDI (progetti, sviluppo e manutenzione evolutiva) tale documentazione può essere specializzata in documenti specifici.

### 8.2.1 PIANO DI COLLAUDO

Il Piano di Collaudo predisposto dal Fornitore deve contenere le norme operative per l'effettuazione delle attività, nonché i criteri di accettazione dei prodotti sottoposti al collaudo. In particolare dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- ▶ norme generali;
- ▶ designazione, da parte del Fornitore, del proprio rappresentante per la fase di collaudo e delle risorse in possesso delle specifiche competenze ritenute necessarie che lo coadiuveranno nello svolgimento dell'attività;
- ▶ indicazioni circa le competenze che devono essere possedute del personale collaudatore per lo svolgimento dell'attività e per l'eventuale utilizzo di strumenti automatici per la gestione dei test;
- ▶ descrizione dell'approccio che sarà seguito per il collaudo identificando eventuali rischi ed i piani predisposti per mitigarli. In questa sezione vanno specificate le caratteristiche principali del prodotto oggetto di verifica, il livello di criticità connesso ai possibili contesti d'uso, all'ampiezza ed al livello di competenza dell'utenza, i livelli di qualità richiesti, ecc.. A partire da questi elementi, che costituiscono di fatto i requisiti per l'attività di collaudo che deve essere svolta, il Fornitore deve riportare, giustificandole in termini il più possibile oggettivi, le scelte fatte in sede di progettazione del collaudo con particolare riferimento all'eventuale non applicabilità di alcune tipologie di prove o al livello di dettaglio di quelle selezionate. Il Piano di collaudo dovrà obbligatoriamente dare evidenza anche della pianificazione delle attività di test interne per le verifiche non funzionali, richieste nella scheda servizio "Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software" (test di vulnerabilità, test prestazionali, valutazioni usabilità, ecc.), i cui risultati dovranno essere presentati successivamente al collaudo. Se richiesto dall'Amministrazione, dovrà inoltre prevedere l'esecuzione di ulteriori prove di qualità (inclusa analisi statica del codice sorgente per verificarne il livello di strutturazione e di sicurezza), di usabilità, prestazionali (load test e stress test), oltre a ulteriori test di tipo funzionale;
- ▶ tracciabilità tra test e requisiti evidenziata attraverso mappe che leghino i requisiti ed i test che li indirizzano siano essi test effettuati internamente (es. test vulnerabilità, ecc.) o portati al collaudo. I test progettati dovranno coprire interamente i requisiti, funzionali e qualitativi (riferiti alle caratteristiche di qualità ISO 9126), esplicitati nel documento di specifica dei requisiti.

- ▶ pianificazione di dettaglio delle prove di collaudo specificate nelle "Procedure di test di accettazione" (rif. scheda servizio Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software per struttura e contenuti minimi del documento), riportando per ciascuna: durata stimata della singola procedura, propedeuticità, parallelismo, pianificazione temporale, criteri generali di controllo dell'andamento;
- ▶ ambiente di collaudo, compresi: locali, componenti software e hardware, installazione e controllo degli elementi implicati nel test, istruzioni per l'avvio dei sistemi, organizzazioni partecipanti, quantità personale e relativo livello di addestramento/competenza richiesti.

Il Piano di Collaudo deve inoltre prevedere le modalità e gli strumenti automatizzati utilizzati per:

- ▶ la registrazione dei test eseguiti (risultati dell'esecuzione dei test);
- ▶ la registrazione delle eventuali anomalie riscontrate e le modalità di rilevazione delle anomalie;
- ▶ la classificazione degli errori/malfunzionamenti in base alla severità.
- ▶ indicazioni circa le competenze che devono essere possedute dal personale collaudatore per lo svolgimento dell'attività e per l'eventuale utilizzo di strumenti automatici per la gestione dei test.

Per l'esecuzione automatica dei test nel sistema di test e collaudo dovranno essere predisposti opportuni script a corredo dei casi di test; questi sono oggetto di consegna all'Amministrazione per l'esecuzione di futuri test e collaudi e sono parte integrante del prodotto sw.

**Tutte le attività saranno effettuate col supporto del Sistema di Test e Collaudo oggetto di fornitura (rif. scheda Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software).**

Il Piano di collaudo dovrà essere predisposto dal Fornitore in conformità a quanto sopra indicato, e consegnato all'Amministrazione, coerentemente con la pianificazione concordata, **almeno 15 giorni prima della data pianificata per l'avvio del collaudo.**

Non si potrà procedere alle operazioni di collaudo se non previa approvazione da parte dell'Amministrazione del Piano di collaudo. Il Piano di collaudo si intenderà a tutti gli effetti approvato in difetto di rilievi dall'Amministrazione, formulati entro 15 giorni dal suo ricevimento, in merito alla non conformità del piano medesimo a quanto previsto. In caso di rilievi da parte dell'Amministrazione, il Fornitore si obbliga ad apportare al Piano di collaudo le modifiche necessarie, sottoponendolo nuovamente all'approvazione dell'Amministrazione in base al processo sopra descritto.

La pianificazione delle attività di collaudo, effettuata a carico del Fornitore, deve garantire il completamento del collaudo stesso entro i termini previsti per la consegna dei prodotti: ritardi nel completamento del collaudo, ovvero esiti negativi dello stesso, anche imputabili a ritardi nell'approvazione del Piano per cause riconducibili al Fornitore, implicano l'applicazione delle

penali per ritardata consegna secondo quanto indicato nella scheda Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software.

### 8.2.2 VERBALE DI COLLAUDO

Il Verbale di Collaudo viene prodotto esclusivamente nel caso in cui il personale dell'Amministrazione partecipi alle attività di collaudo. Il Verbale viene compilato durante le sessioni di collaudo nelle quali avviene la verifica della rispondenza del prodotto alle specifiche di progetto/ specifiche funzionali e qualitative ed al contratto. Tale documento ha lo scopo di registrare le attività svolte ed eventuali rilievi effettuati dai presenti. La firma del verbale non costituisce accettazione del prodotto, ma attesta esclusivamente la correttezza di quanto ivi riportato. L'accettazione formale del prodotto avviene tra Amministrazione e Fornitore mediante la sottoscrizione della Relazione di collaudo descritta nel paragrafo successivo.

Il verbale di collaudo dovrà contenere:

- ▶ tutti i dati identificativi del prodotto, del luogo di verifica, del rappresentante dell'Amministrazione, del rappresentante del Fornitore e di tutti i partecipanti alle operazioni;
- ▶ la descrizione dettagliata delle verifiche effettuate;
- ▶ la descrizione dettagliata dei risultati ottenuti da ciascuna prova effettuata.

Il verbale di collaudo deve essere firmato dal rappresentante dell'Amministrazione e, in qualità di responsabile, dal rappresentante del Fornitore e dal rappresentante del monitore qualora presente.

### 8.2.3 RELAZIONE DI COLLAUDO

La Relazione di Collaudo deve essere comunicata all'Amministrazione entro 5 (cinque) giorni dalla conclusione dell'attività.

Nel caso di sviluppo software la Relazione di Collaudo deve contenere i Software Test Report specificati nella relativa Scheda Servizio.

La relazione sarà firmata per accettazione dall'Amministrazione in caso di esito positivo del collaudo.

La Relazione di Collaudo viene compilata dal Fornitore, entro 5 giorni dalla conclusione dell'ultima sessione di collaudo, sulla base dei risultati delle prove di collaudo (inclusi i test prestazionali e di altre caratteristiche non funzionali eseguiti dal Fornitore autonomamente o con la partecipazione del Monitore) e/o delle risultanze emerse dai verbali di collaudo eventualmente prodotti. Nella relazione vengono messi a confronto gli elementi oggettivi risultanti dalle prove e le deduzioni sull'esito del collaudo in riferimento ai Criteri di Accettazione contenuti nel Piano di Collaudo. Tale relazione deve contenere le deduzioni ed il giudizio del team di collaudo relativi al modo con il quale sono state osservate le prescrizioni contrattuali ed, inoltre:

- ▶ se l'opera ha superato o meno il collaudo;

- ▶ se sono state riscontrate condizioni o restrizioni nel corso del collaudo;
- ▶ gli eventuali provvedimenti da prendere nel caso in cui l'opera sia risultata non collaudata;
- ▶ il conteggio finale dei function point;
- ▶ il calcolo delle eventuali penali per ritardata consegna o relative ad altre clausole contrattuali non rispettate.

Conterrà inoltre i Software Test Report che, per ogni caso di test eseguito, forniranno:

- ▶ una sintesi dei risultati dei test inclusa una valutazione complessiva, gli impatti dovuti all'ambiente di test e le migliori raccomandate;
- ▶ dettaglio dei risultati dei test incluso un sommario, i problemi incontrati, la descrizione delle operazioni eseguite e le eventuali deroghe rispetto a quanto previsto nel piano.

La relazione sarà firmata per accettazione dall'Amministrazione in caso di esito positivo del collaudo.

#### 8.2.4 ALTRI OBBLIGHI

Di seguito sono specificati gli obblighi per il Fornitore e per l'Amministrazione in merito alle attività di collaudo:

- ▶ Il Fornitore deve sviluppare ed applicare standard per la rappresentazione dei casi di test, delle procedure di esecuzione e la raccolta dei risultati. Tali standard dovranno essere consegnati all'Amministrazione per l'approvazione **entro 30 giorni dall'avvio del contratto**.
- ▶ La pianificazione delle attività di collaudo, effettuata a carico del Fornitore, deve garantire il completamento del collaudo stesso entro i termini previsti per la consegna dei prodotti: ritardi nel completamento del collaudo, ovvero esiti negativi dello stesso, implicano l'applicazione delle eventuali penali per ritardata consegna.
- ▶ Tutti i prodotti realizzati dal Fornitore nella pianificazione ed esecuzione dei collaudi, nonché in tutte le fasi precedenti di test dei nuovi prodotti e in quelle di manutenzione degli stessi, sono di proprietà dell'Amministrazione, dovranno essere inseriti nel sistema di gestione della documentazione e saranno oggetto di consegna in Fase di Trasferimento.
- ▶ Il Fornitore deve predisporre i dati di test per tutti i collaudi che saranno eseguiti anche realizzando apposite procedure di alimentazione delle basi dati, conversione di basi dati esistenti, caricamento dati automatico e, se necessario, manuale, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.
- ▶ Le parti concordano che la data di pronti al collaudo coinciderà con la data di disponibilità dei prodotti oggetto del collaudo: tale disponibilità non può essere considerata come consegna dei prodotti oggetto del collaudo ai fini del rispetto delle pianificazioni per la realizzazione dei prodotti stessi.
- ▶ Il Fornitore deve comunicare all'Amministrazione la data di collaudo con almeno 5 giorni di anticipo rispetto alla data stessa.

- ▶ In caso di esito positivo del collaudo il Fornitore provvederà a rendere disponibili nell'ambiente di esercizio i prodotti collaudati.
- ▶ In caso di esito positivo del collaudo i prodotti saranno consegnati all'Amministrazione con le stesse modalità previste per la loro disponibilità al collaudo. Tale consegna rappresenta la conclusione ufficiale delle attività ai fini del rispetto della pianificazione per lo sviluppo e per l'applicazione di eventuali penali per ritardata consegna.
- ▶ La documentazione dei prodotti sottoposti al collaudo è oggetto del collaudo stesso e qualora l'Amministrazione la ritenesse carente in qualche sua parte, il Fornitore dovrà adeguarla secondo quanto richiesto dall'Amministrazione. Il rispetto di tali obblighi riguardanti la documentazione è vincolante ai fini del positivo superamento del collaudo.
- ▶ Le modalità con cui vengono resi disponibili all'Amministrazione i prodotti oggetto di collaudo devono essere concordate nell'ambito delle attività dei Comitati Operativi in fase di attivazione dello sviluppo. Nel caso di prodotti software si intende che gli elementi di configurazione realizzati dal Fornitore saranno resi disponibili su supporto CD-WORM. Si specifica che nel caso di sviluppi software a corredo dei prodotti rilasciati deve essere specificata anche la loro dimensione con le metriche adottate (LOC, FP,...).
- ▶ In caso di esito positivo del collaudo i prodotti saranno consegnati all'Amministrazione con le stesse modalità previste per la loro disponibilità al collaudo. Tale consegna rappresenta la conclusione ufficiale delle attività ai fini del rispetto della pianificazione per lo sviluppo e per l'applicazione di eventuali penali per ritardata consegna.
- ▶ L'Amministrazione deve specificare i casi in cui intende partecipare attivamente alle attività di collaudo: la comunicazione deve avvenire almeno un mese prima della consegna del Piano di Collaudo per consentire la pianificazione dei test tenendo in considerazione la presenza di risorse dell'Amministrazione stessa. In ogni caso deve essere formata una Commissione di Collaudo, composta da un massimo di 3 membri nominati dall'Amministrazione, in contraddittorio con un rappresentante designato dal Fornitore, eventualmente coadiuvato da risorse del Fornitore medesimo in possesso delle competenze necessarie. La commissione dovrà essere insediata entro 5 (cinque) giorni dalla data di pronti al collaudo.
- ▶ Il Piano di collaudo dovrà essere predisposto dal Fornitore in conformità a quanto previsto al paragrafo 8.2.1 con sufficiente anticipo rispetto alla data di consegna ufficiale dei prodotti per consentire lo svolgimento del collaudo con i tempi previsti, tenendo in considerazione i necessari margini di sicurezza. Il Piano dovrà in ogni caso essere inviato almeno entro i **30 (trenta) giorni precedenti la data prevista di pronti al collaudo**
- ▶ Non si potrà procedere alle operazioni di collaudo se non previa approvazione da parte dell'Amministrazione del Piano di collaudo. Il Piano di collaudo si intenderà a tutti gli effetti approvato in difetto di rilievi dall'Amministrazione, formulati entro **15 giorni dal suo ricevimento**. In caso di rilievi da parte dell'Amministrazione, l'Appaltatore si obbliga sin d'ora ad apportare al Piano di collaudo le modifiche necessarie.
- ▶ Il Fornitore si impegna a predisporre l'ambiente tecnico idoneo a svolgere le prove di collaudo entro **7 (sette) giorni lavorativi** dalla data di comunicazione del pronti al collaudo, salvo diverso accordo tra le parti.

- ▶ In caso di esito, in tutto o in parte, negativo del collaudo, il Fornitore dovrà porre rimedio, con oneri a proprio carico, ai vizi e difetti rilevati dalla commissione di collaudo entro un massimo di **30 (trenta) giorni solari** successivi alla data di decorrenza della Relazione di Collaudo. Il secondo collaudo dovrà essere completato entro i successivi **10 (dieci) giorni lavorativi**. Qualora il secondo collaudo risulti negativo, l'Amministrazione, valutata la natura e l'entità delle anomalie riscontrate, potrà, a propria discrezione:
  - ▶ concedere, fermo restando l'applicazione delle relative penali, un ulteriore ultimo termine non superiore ai trenta giorni, per la rimozione dei vizi e difetti riscontrati nel secondo collaudo;
  - ▶ attivare le procedure di escalation descritte nel paragrafo 10.
  - ▶ Tutti i periodi successivi all'esito negativo del primo collaudo saranno considerati ai fini del calcolo delle penali per ritardata consegna con la sola esclusione dei tempi relativi ad attività esclusivamente a carico dell'Amministrazione .
  - ▶ La documentazione dei prodotti sottoposti al collaudo è oggetto del collaudo stesso.

## 9 TRASFERIMENTO

### 9.1 DESCRIZIONE DEL TRASFERIMENTO

Il Processo di Trasferimento del SIDI è costituito dall'insieme delle attività necessarie per effettuare il trasferimento delle competenze e dei beni gestiti dai Fornitori Uscenti (FU, ovvero fornitori aggiudicatari dei Lotti 1 o 2) ai Fornitori Subentranti (FS) dei servizi di sviluppo e gestione del SI dell'Amministrazione al termine del presente contratto.

La responsabilità della gestione del Sistema viene mantenuta da ciascun FU fino al termine delle attività di Trasferimento di propria competenza. Rientra nelle responsabilità generali del FU anche:

- ▶ il coordinamento generale di tutti gli attori coinvolti e la supervisione delle attività di trasferimento;
- ▶ il supporto, per tutta la durata delle attività di trasferimento, a tutti gli attori coinvolti per lo svolgimento delle attività;
- ▶ il project management generale del progetto;
- ▶ il reporting delle attività svolte al termine del trasferimento.

Le attività saranno svolte sulla base del Piano delle Attività di Trasferimento (**PAT**).

Il processo di Trasferimento risulta distinto nelle seguenti fasi principali:

- ▶ La prima fase di Start-up (**SU**) propedeutica alle successive, ha l'obiettivo di avviare e riesaminare l'organizzazione, le modalità operative e di conduzione delle attività di trasferimento e presentare il sistema oggetto di trasferimento nel suo complesso;
- ▶ La fase di Passaggio della Conoscenza (**PC**), da avviare non prima del termine del SU, ha lo scopo di presentare lo stato e le caratteristiche del sistema da parte del personale del FU verso le risorse del FS;
- ▶ La fase di Verifica (**VE**) ha il fine di esaminare da parte del FS la correttezza e completezza delle informazioni ricevute dal FU rispetto a quanto è stato dichiarato nella precedente fase di passaggio della conoscenza;
- ▶ La fase di Consegna (**CO**), ha l'obiettivo di rilasciare formalmente, da FU ad FS per il tramite dell'Amministrazione, le entità componenti il Sistema oggetto del trasferimento. Può in parte sovrapporsi alle fasi precedenti (di PC e Verifica). Termina con la consegna formale di tutti gli elementi e degli aggiornamenti intercorsi al sistema.

Temporalmente le fasi descritte sono precedute da un periodo iniziale della durata massima di tre mesi di impostazione del lavoro allo scopo di organizzare e predisporre le attività a seguire. In tale periodo dovrà essere predisposta da ciascun FU (ognuno per la parte di sua competenza), ed approvata dall'Amministrazione la prima versione del PAT.

Al fine di garantire il monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività svolte per le fasi sopra indicate, ed il rispetto dei piani concordati, sono previsti incontri aventi come obiettivo la verifica dello **Stato di Avanzamento Lavori (SAL)**, l'analisi e la risoluzione delle problematiche che di volta in volta si riscontrano. A tali incontri partecipano l'Amministrazione, il Monitore ed i rappresentanti di FU e di FS.

Si riporta di seguito una descrizione dei contenuti previsti del PAT, delle fasi costituenti il processo (con una sintesi dei compiti e delle responsabilità di ciascuna delle parti), dei requisiti per ciascuna fase e penali applicabili, dei requisiti relativi al reporting e delle modalità di valorizzazione delle attività.

## 9.2 PIANO TRASFERIMENTO

Il Piano delle Attività di trasferimento (PAT) è un documento che prevede i seguenti contenuti minimi:

- ▶ l'oggetto del trasferimento,
- ▶ le attività e le relative modalità di esecuzione;
- ▶ i compiti e le responsabilità di ciascuna delle Parti;
- ▶ il programma temporale in base al quale le attività dovranno essere eseguite;
- ▶ l'analisi dei rischi per la continuità dei servizi dell'Amministrazione;
- ▶ le contromisure da adottare per far fronte ai rischi individuati;
- ▶ le condizioni economiche e le modalità di remunerazione dei servizi resi dal Fornitore per dare esecuzione al Trasferimento;

Il PAT sarà redatto dai FU, ognuno per la parte di propria competenza, e sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione almeno sei mesi prima della scadenza del Contratto ovvero entro i due mesi successivi alla data di comunicazione dell'evento che ne comporterà la cessazione anticipata. Il documento prodotto dovrà essere gestito dal FU ed aggiornato a seguito delle modifiche richieste dall'Amministrazione ovvero intervenute nel corso di svolgimento delle attività di trasferimento (ad esempio a seguito del riesame congiunto con il FS nella fase di SU, o anche successivamente durante lo svolgimento delle attività di trasferimento per aggiunta/modifica o cancellazione di attività/riunioni).

La durata delle attività di trasferimento sarà non superiore a tre mesi di calendario continuativi dalla data di avvio del trasferimento, che sarà indicata dall'Amministrazione.

Per tutta la durata del trasferimento i FU rimarranno responsabili dell'erogazione dei servizi dei rispettivi Contratti. Al termine del trasferimento, in orario da concordarsi tra le Parti, i FS acquisiranno la responsabilità della gestione dei servizi.

Il piano di trasferimento dovrà prevedere, per le fasi di passaggio della conoscenza e verifica, l'effettuazione di sessioni di lavoro nelle quali i rappresentanti del FU e del FS esamineranno congiuntamente la documentazione relativa agli oggetti da trasferire.

Le sessioni costituiscono raggruppamenti omogenei di riunioni (collegati ad un'unica area tematica – es. servizio xyz, area applicativa, ecc.). Al termine di ogni riunione sarà redatto l'apposito verbale dal FU, mentre al termine dell'ultima riunione di ogni sessione viene redatto un verbale di fine sessione. Tale verbale riepiloga le questioni che non hanno trovato soluzione nell'ambito delle riunioni tecniche, e viene trasmesso alle riunioni di SAL per la verifica ed il riesame dei problemi aperti e la chiusura formale delle sessioni.

Il piano conterrà il dettaglio delle singole riunioni relative a tutte le fasi del progetto di trasferimento.

**Nella redazione del piano occorre tener conto delle priorità relative alle scadenze istituzionali dell'Amministrazione e delle concatenazioni degli adempimenti tecnico amministrativi, secondo il Piano dei Procedimenti Amministrativi definito dall'Amministrazione stessa.**

A titolo esemplificativo può essere conveniente anticipare il più possibile la trattazione degli argomenti (riunioni di passaggio della conoscenza e verifica) afferenti ad aree le cui scadenze istituzionali si collocano immediatamente a valle della data di subentro, mentre al contrario conviene posticipare la trattazione degli argomenti afferenti alle aree i cui interventi di manutenzione sono stati conclusi o sono in corso di effettuazione nel periodo dei rilasci. Inoltre per i procedimenti amministrativi critici (es. Esami di Stato) il FS deve essere coinvolto fin dalle fasi iniziali di trasferimento, compatibilmente con i vincoli riguardo le attività da compiere, nelle fasi di analisi delle problematiche attinenti il procedimento in questione.

### 9.3 PROCESSO DI TRASFERIMENTO

Il processo di trasferimento è supportato da un impianto documentale che descrive il sistema che si andrà a trasferire (sistema documentale), che verrà consegnato durante la fase di start-up e che verrà mantenuto aggiornato fino al termine del contratto.

#### 9.3.1 START UP

##### 9.3.1.1 Finalità

La fase di Start-up sarà effettuata dai FU (se necessario con l'intervento dell'Amministrazione) al fine di:

- ▶ presentare il Sistema per comprendere l'architettura, gli aspetti salienti delle modalità operative e del sistema documentale implementato,
- ▶ riesaminare il piano delle attività di trasferimento (PAT) con il FS,

- ▶ riesaminare con l'Amministrazione e il FS le modalità di lavoro di dettaglio che verranno adottate nello svolgimento delle attività delle diverse fasi,
- ▶ consegnare ed illustrare in modo formale, su supporto magnetico, una prima versione degli oggetti indicati nei punti che seguono:
  - Sistema documentale comprendente anche gli standard metodologici e documentali,
  - Descrizione Architettura generale,
  - Descrizione degli ambienti e fornitura di tutte le informazioni di configurazione atte a ricostruire gli ambienti e le applicazioni conformi a quelli di esercizio,
  - Inventario dei beni, Elenco delle procedure sw in esercizio, delle banche dati in esercizio, della documentazione prodotti sistemistici e gestionali, dei pacchetti sw realizzati da terze parti, della documentazione relativa ai sw di sistema,
  - Elenco e copie dei contratti gestiti.

### 9.3.1.2 Modalità di svolgimento

Alla fase di Start-Up parteciperanno i gruppi di lavoro coinvolti nel trasferimento del FU, del FS, dell'Amministrazione e del Monitore.

La fase in genere è articolata in più riunioni, che potranno svolgersi in più giornate lavorative.

La verbalizzazione delle riunioni è a cura del FU al termine di ciascuna giornata di incontro, per la parte di sua competenza. I verbali saranno sottoscritti dal FU, dal FS, dai rappresentanti dell'Amministrazione e del Monitore presenti.

## 9.3.2 PASSAGGIO DELLA CONOSCENZA

### 9.3.2.1 Finalità

La fase di Passaggio della conoscenza è finalizzata al trasferimento della conoscenza ed all'approfondimento, da parte dei rappresentanti del FS, delle informazioni e della documentazione specifica relativa alle funzioni o beni oggetto della sessione, nonché alla visione delle funzionalità ed operatività delle applicazioni o al riscontro delle informazioni relative all'esistenza e localizzazione dei beni da trasferire. Più specificatamente dovranno essere trattati, da ciascuno dei FU per le parti di propria competenza, i seguenti argomenti:

- Servizi Applicativi:
  - ▶ funzionalità applicative e contenuti delle banche dati del SIDI;
  - ▶ contesto di utilizzo ed eventuali personalizzazioni relative ai pacchetti software in uso nel SIDI realizzati da terze parti;
  - ▶ siti Internet Istituzionali
  - ▶ siti Intranet e Portale dei Servizi;

- Servizi di Gestione:
  - ▶ configurazione dei sistemi del SIDI in esercizio;
  - ▶ prodotti sistemistici e gestionali;
  - ▶ configurazione dei sistemi del SIDI per la manutenzione ed il collaudo;
  - ▶ attività operative per la conduzione tecnica dei sistemi centrali ;
  - ▶ attività operative per la conduzione tecnica dei sistemi dipartimentali;
  - ▶ attività operative per la gestione della sicurezza;
  - ▶ attività operative per la conduzione tecnica dei personal computer e dei sistemi distribuiti;
  - ▶ attività operative per la gestione delle segnalazioni di malfunzionamento e del Service desk;
  - ▶ configurazione della rete di telecomunicazione gestita dal Fornitore;
  - ▶ attività operative per la conduzione tecnica della rete di telecomunicazione gestita dal Fornitore;
- Servizi di Supporto e Formazione:
  - ▶ contesto di utilizzo ed eventuali personalizzazioni, o prodotti ad hoc, realizzati per la fornitura dei risultati di attività richieste per i servizi di consulenza e formazione;
  - ▶ attività per la configurazione, conduzione ed il funzionamento del sistema di e-learning;
- Contratti
  - ▶ Contesto e specifiche per la gestione ed il controllo dei contratti da trasferire da parte del Fornitore.
- Attività per la conduzione del manufatto del CED.

### 9.3.2.2 Modalità di svolgimento

Le attività di passaggio di conoscenza del SIDI saranno svolte attraverso sessioni di lavoro ovvero raggruppamenti omogenei di riunioni collegate ad un'unica area tematica (es. servizio xyz, area applicativa, ecc.) ben identificabili in relazione agli obiettivi da trasferire.

Le modalità di svolgimento dovranno prevedere:

- ▶ la costituzione del gruppo di lavoro congiunto per le sessioni;
- ▶ l'identificazione della documentazione necessaria alla descrizione delle attività a cui si riferisce la sessione;
- ▶ la durata e le modalità di conduzione della specifica sessione.

Ciascuna sessione di lavoro è condotta da un gruppo di lavoro congiunto del FU e del FS, ad essa parteciperanno eventualmente i rappresentanti dell'Amministrazione e del Monitore. Nella conduzione delle attività sia il FU che il FS dovranno garantire la disponibilità di risorse qualificate ed adeguate allo svolgimento delle stesse.

L'Amministrazione, in tali riunioni, può consentire l'ingresso ad altri eventuali uditori, nonché la verbalizzazione di eventuali dichiarazioni dei medesimi.

La sessione di lavoro può essere articolata in una o più riunioni, che potranno svolgersi in più giornate lavorative.

Le riunioni avverranno nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, escluse festività nazionali e locali.

Il FU è tenuto a consegnare al FS, almeno 5 giorni prima dell'inizio della sessione, la documentazione specifica, aggiornata, relativa all'area tematica oggetto della sessione - o i suoi riferimenti per l'identificazione di detta documentazione tra il materiale consegnato in fase di start-up qualora non siano intervenuti aggiornamenti nel frattempo. La documentazione sarà fornita su supporto magnetico, salvo casi eccezionali che dovranno essere autorizzati dal Ministero.

La generica sessione prevedrà l'illustrazione da parte dei rappresentanti del FU del contesto amministrativo, della documentazione specifica, relativa alle funzioni o beni oggetto della sessione, e l'eventuale visione delle funzionalità ed operatività delle applicazioni o dell'esistenza e localizzazione dei beni.

Durante ogni riunione sarà prevista una fase di domande/risposte tra i rappresentanti del FS e del FU. In caso di impossibilità nel procedere ad una risposta immediata, il FU procurerà tali risposte nei successivi incontri e, comunque, prima della conclusione della sessione di lavoro stessa.

In particolare in questa fase vengono descritte e, laddove possibile, visionate, tutte le applicazioni e gli altri strumenti tecnici disponibili nel Sistema.

Per ciascuna riunione il FU provvederà alla contestuale redazione di un verbale di riunione. I verbali conterranno il resoconto delle attività svolte, gli oggetti e la documentazione consegnata, l'elenco degli eventuali problemi/questioni riscontrati, nonché tutti gli interventi di manutenzione aperti, non avviati o non completati dal Fornitore, relativi all'oggetto della riunione.

Tali verbali saranno sottoscritti dal FU e dal FS al termine della riunione e dai rappresentanti dell'Amministrazione e del Monitore, se presenti.

Per ciascuna sessione di lavoro il FU provvederà alla redazione di un verbale di sessione, al quale saranno allegati i verbali delle riunioni nelle quali è stata articolata la sessione stessa. Nel corso delle riunioni di monitoraggio dello stato d'avanzamento delle attività, i verbali di sessione saranno sottoscritti dai rappresentanti dell'Amministrazione, del FU, del FS e del Monitore, previa verifica della chiusura di ogni eventuale questione aperta.

Nella prima riunione utile di monitoraggio dello stato d'avanzamento delle attività, successiva alla chiusura dell'ultima sessione di passaggio della conoscenza, si provvederà a formalizzare il completamento delle attività della fase. Tale data sancirà la conclusione delle attività per il passaggio di conoscenze.

### 9.3.3 VERIFICA

#### 9.3.3.1 Finalità

Questa fase è finalizzata a verificare la completezza e la correttezza delle informazioni ricevute e degli oggetti in consegna rispetto a quanto documentato e dichiarato nelle sessioni di passaggio della conoscenza. Tale fase è propedeutica alla successiva fase di consegna nel senso che ciascuna sessione di consegna non può iniziare prima del completamento della corrispondente sessione di verifica.

#### 9.3.3.2 Modalità di svolgimento

Le operazioni di verifica saranno avviate successivamente alla conclusione delle corrispondenti, o correlate, sessioni di passaggio della conoscenza.

Le operazioni riguarderanno:

- ▶ verifica, nei sistemi in esercizio, delle applicazioni (complete di sorgenti ed eseguibili) e delle procedure sistemistiche e gestionali di proprietà dell'Amministrazione;
- ▶ verifica degli ambienti esistenti per la manutenzione e il collaudo;
- ▶ verifica dei pacchetti software in uso nel SIDI realizzati da terze parti;
- ▶ verifica, nei sistemi in esercizio, delle banche dati di proprietà dell'Amministrazione
- ▶ verifica, nei sistemi in esercizio, dei prodotti sistemistici e gestionali;
- ▶ riscontro delle apparecchiature riportate nell'inventario fornito dal FU, compreso il software di base e di sistema. Relativamente ai software di base e di sistema sarà anche compiuta la verifica del grado di aggiornamento e del supporto, o meno, di assistenza per la versione esistente da parte del produttore;
- ▶ verifica della documentazione attinente all'intero sistema.

Esse riguarderanno:

- ▶ in caso di volumi elevati, un campione di oggetti ritenuto significativo per criticità ed importanza;
- ▶ in caso di volumi contenuti, la totalità degli oggetti consegnati.

Le attività di verifica saranno svolte attraverso sessioni di lavoro, articolate in una o più riunioni e condotte da un gruppo di lavoro congiunto. Alle riunioni di lavoro parteciperanno i rappresentanti del FU, i rappresentanti del FS ed eventualmente i rappresentanti dell'Amministrazione e del Monitore. Nella conduzione delle attività sia il FU che il FS dovranno garantire la disponibilità di risorse qualificate ed adeguate allo svolgimento delle stesse.

Le riunioni avverranno nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, escluse le festività nazionali e locali.

Il giorno lavorativo precedente ad ogni riunione di verifica, dovrà essere fornito all'Amministrazione e al FU, da parte del FS, l'elenco puntuale degli oggetti da sottoporre a verifica nel corso dell'incontro successivo.

Durante ogni riunione sarà prevista una fase di domande/risposte tra i rappresentanti del FU e del FS.

Le domande potranno riguardare anche richieste relative all'esecuzione di attività di tipo gestionale, al fine di ottenere riscontro oggettivo di quanto sottoposto a verifica.

Per ogni attività puntuale di verifica saranno specificati i documenti di riferimento per la determinazione dei valori attesi, vale a dire le condizioni in presenza delle quali l'oggetto di verifica potrà essere considerato "Presente" (ovvero positivamente verificato). I documenti di riferimento saranno rappresentati dalla documentazione consegnata e dai verbali redatti, nella fase di passaggio della conoscenza.

Al completamento di ogni singola attività di verifica si provvederà alla registrazione dell'esito della stessa all'interno dell'apposito verbale. In caso di esito "negativo" della verifica si provvederà all'apertura di un problema nella corrispondente sezione del verbale giornaliero.

Le modalità di conduzione delle attività dovranno essere tali da non arrecare ritardi o interruzioni nell'erogazione dei servizi di gestione e conduzione del sistema.

In caso di impossibilità nel procedere ad una risposta immediata, alle domande effettuate in sede di verifica, il Fornitore darà le risposte nei successivi incontri e, comunque, prima della conclusione della sessione di lavoro.

Il FS non potrà in alcun caso effettuare direttamente operazioni sui sistemi oggetto di verifica.

Per ciascuna riunione il FU provvederà, in tempo reale, alla redazione di un verbale di riunione di verifica. I verbali conterranno il resoconto delle attività svolte, gli oggetti e la documentazione verificata, l'elenco degli eventuali problemi riscontrati.

Tali verbali saranno sottoscritti, al termine della riunione, dal FU, dal FS e eventualmente dall'Amministrazione e dal Monitore, se presenti.

Per ciascuna sessione di verifica il FU provvederà alla redazione di un verbale di sessione, al quale saranno allegati i verbali delle riunioni nelle quali si è articolata la sessione stessa. I verbali di sessione dovranno essere sottoscritti dall'Amministrazione, dal FU, dal FS e dal Monitore nel corso delle riunioni di monitoraggio dello stato d'avanzamento delle attività, previa verifica della chiusura di ogni eventuale questione aperta.

Nella prima riunione utile di monitoraggio dello stato d'avanzamento delle attività, successiva alla chiusura dell'ultima sessione di verifica, si provvederà alla formalizzazione del completamento delle attività della fase. Tale data sancirà la conclusione delle attività di verifica.

Qualora nella fase di verifica si riscontrassero mancanze, il FU dovrà provvedere alla loro sanatoria entro 5 giorni lavorativi dalla data della riunione di monitoraggio dello stato di

avanzamento in cui è stato evidenziato il problema, salvo nel caso in cui, a fronte dell'evidenza da parte del FU dell'impossibilità di risolvere il problema nei termini previsti, l'Amministrazione proroghi i termini stessi, concordandolo nel corso della stessa riunione di monitoraggio.

#### 9.3.4 CONSEGNA

##### 9.3.4.1 Finalità

La finalità della fase consiste nel consegnare formalmente, per il tramite dell'Amministrazione, le entità componenti il Sistema oggetto del trasferimento, comprensive degli aggiornamenti intervenuti successivamente al passaggio della conoscenza e verifica degli oggetti stessi.

##### 9.3.4.2 Modalità di svolgimento

Le operazioni di consegna, che avverranno in conformità al piano, consisteranno:

- ▶ nella fornitura su supporto magnetico del sistema documentale;
- ▶ nella fornitura su supporto magnetico di una copia delle procedure applicative di proprietà dell'Amministrazione;
- ▶ nella fornitura su supporto magnetico di una copia delle banche dati di proprietà dell'Amministrazione;
- ▶ nella fornitura dell'inventario HW e SW (inclusivo dell'elenco apparati HW; della configurazione del sw di base e di sistema relativa alla nuova infrastruttura riscattata dall'Amministrazione);
- ▶ nella fornitura dell'inventario del sw di base e di sistema;
- ▶ nella messa a disposizione e verifica in contraddittorio tra le parti della presenza:
  - delle procedure applicative (complete di sorgenti ed eseguibili) di proprietà dell'Amministrazione nelle librerie del sistema di esercizio ;
  - dei prodotti sistemistici e gestionali nelle librerie del sistema di esercizio;
  - dei pacchetti software in uso nel SIDI realizzati da terze parti con le personalizzazioni effettuate;
  - delle banche dati di proprietà dell'Amministrazione nei sistemi in esercizio;
  - delle apparecchiature riportate nell'inventario fornito dal Fornitore, comprese le licenze del software di base e di sistema;
- ▶ nella messa a disposizione dei materiali e dei beni di proprietà dell'Amministrazione presso il magazzino gestito dal Fornitore;
- ▶ nella fornitura degli elenchi dei prodotti, dei prodotti delle attività, e degli strumenti realizzati ad hoc a seguito di richieste specifiche dell'Amministrazione non inclusi nel precedente elenco, relativi ai servizi contrattuali;
- ▶ nella fornitura delle informazioni sulla sicurezza per l'accesso a tutti i sistemi e alla loro amministrazione.

Il FU si impegnerà a trasmettere all'Amministrazione, entro il termine previsto per le attività di trasferimento, eventuali aggiornamenti di quanto sopra definito nel caso intervenissero ulteriori cambiamenti nel periodo intercorrente tra la data di inizio delle operazioni di consegna e la data di termine delle attività di trasferimento.

Ossia:

- ▶ il documento aggiornato che descrive l'architettura complessiva del Sistema;
- ▶ l'inventario aggiornato dei beni dell'Amministrazione, con il dettaglio della configurazione hardware e software di base e di sistema;
- ▶ l'elenco delle procedure software in esercizio;
- ▶ l'elenco delle banche dati in esercizio;
- ▶ l'elenco della documentazione delle procedure e delle banche dati in esercizio;
- ▶ l'elenco dei prodotti sistemistici e gestionali;
- ▶ l'elenco dei pacchetti software in uso nel SIDI realizzati da terze parti;
- ▶ l'elenco dei contratti gestiti dal Fornitore.

Gli elementi oggetto di consegna saranno raggruppati da parte del FU in insiemi omogenei di elementi (lotti). La fase di consegna sarà organizzata in una o più riunioni, in ciascuna delle quali sarà effettuata la consegna di uno o più lotti. Al termine di ogni riunione di consegna sarà redatto dal FU un apposito verbale, sottoscritto dall'Amministrazione, dal FU e dal FS, dove sarà evidenziata la qualità e la completezza dei lotti consegnati.

### 9.3.5 MONITORAGGIO DEL PROCESSO DI TRASFERIMENTO

#### 9.3.5.1 Finalità

Le riunioni di monitoraggio dello Stato di avanzamento delle attività (SAL) hanno il fine di riesaminare il rispetto della pianificazione delle attività di trasferimento e la correttezza dell'avanzamento delle attività stesse.

Ai fini del monitoraggio è prevista una riunione ogni settimana da tenersi presso la sede scelta dall'Amministrazione.

#### 9.3.5.2 Modalità di svolgimento

Alle riunioni di monitoraggio SAL parteciperanno i rappresentanti dell'Amministrazione, del FU, del FS e del Monitore. L'Amministrazione potrà inoltre far partecipare altri eventuali uditori.

Alle riunioni di SAL vengono trasmessi i verbali di ogni sessione che sintetizzano i problemi/questioni rimasti aperti per la chiusura formale delle sessioni (qualora esse siano prive di questioni da trattare).

Le questioni trattate nelle diverse fasi del processo di trasferimento, vengono opportunamente identificate e tracciate dal Monitore, il quale associa a ciascuna questione uno stato (es. aperta, eliminata, sospesa, follow-up, chiusa).

Durante le riunioni di SAL si discutono le questioni aperte e non risolte nell'ambito delle diverse sessioni di trasferimento ed anche ulteriori questioni da approfondire ed esaminare che dovessero emergere nel corso delle riunioni di SAL stesse.

Durante lo svolgimento di ciascun SAL si analizzeranno i dati sullo stato di avanzamento delle attività evidenziando eventuali modifiche alla pianificazione, le sessioni terminate prive di questioni aperte, le sessioni terminate con questioni ancora da risolvere, le sessioni chiuse, ecc..

Al termine di ciascuna riunione di SAL il Monitore redigerà apposito verbale, che dovrà essere sottoscritto dai responsabili del Trasferimento dell'Amministrazione, del FU, del FS e del Monitore.

## 9.4 COMPITI E RESPONSABILITÀ DELLE PARTI

Di seguito la definizione dei compiti e responsabilità delle Parti, ovvero l'Amministrazione, i FU, i FS ed il Monitore, per l'esecuzione delle attività di trasferimento.

### 9.4.1 COMPITI E RESPONSABILITÀ DEI FORNITORI USCENTI

Entro 5 giorni prima della data di avvio delle attività di trasferimento (start-up), i FU comunicheranno all'Amministrazione i nominativi dei propri responsabili per le attività di trasferimento e quelli delle risorse impegnate nelle attività di trasferimento. L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere modifiche a tali elenchi a salvaguardia del buon esito delle attività descritte nel presente piano.

I FU:

- ▶ dovranno rendere disponibili risorse qualificate per la conduzione delle attività di trasferimento sui servizi sopra definiti, e dovrà indicare il responsabile designato per ciascuna sessione;
- ▶ redigeranno i verbali delle riunioni delle fasi di trasferimento e consegna al Monitore e all'Amministrazione copia dei verbali stessi in formato elettronico.
- ▶ manterranno la responsabilità della gestione del Sistema durante il periodo di durata delle attività di trasferimento.

### 9.4.2 COMPITI E RESPONSABILITÀ DELL'AMMINISTRAZIONE

La fase di trasferimento potrà essere attivata a seguito di richiesta formale dell'Amministrazione al Fornitore.

L'Amministrazione:

- ▶ si farà carico del coordinamento dei diversi soggetti coinvolti e renderà disponibili propri rappresentanti che potranno partecipare alle riunioni di trasferimento;
- ▶ dovrà individuare un proprio rappresentante che dovrà partecipare alle attività di monitoraggio dello stato di avanzamento lavori;
- ▶ si adopererà per quanto in suo potere per la risoluzione di eventuali controversie che dovessero insorgere tra FU ed FS;
- ▶ comunicherà ad FU l'elenco nominativo delle risorse del FS, proprie e del Monitore, impegnate nelle attività di trasferimento.

### 9.4.3 COMPITI E RESPONSABILITÀ DEI FORNITORI SUBENTRANTI

I FS:

- ▶ partecipano a tutte le fasi di trasferimento;
- ▶ sottoscrivono i verbali di riunione delle fasi del trasferimento e di completamento delle stesse.
- ▶ formulano domande o osservazioni sulla documentazione e sui temi affrontati nelle varie fasi di trasferimento
- ▶ mettono a disposizione risorse qualificate per le attività di trasferimento/subentro, senza avere titolo a compensi aggiuntivi
- ▶ forniscono all'Amministrazione l'elenco con i nominativi delle risorse coinvolte ed eventuali modifiche in corso d'opera a tale elenco;
- ▶ forniscono all'Amministrazione i nominativi dei responsabili delle attività o delle sessioni.

### 9.4.4 COMPITI E RESPONSABILITÀ DEL MONITORE

Il Monitore:

- ▶ riceve dal Fornitore i verbali delle riunioni delle fasi di trasferimento;
- ▶ partecipa alle riunioni di monitoraggio dello stato di avanzamento;
- ▶ monitorizza lo "stato" delle questioni trattate nelle fasi del processo di trasferimento;
- ▶ redige i verbali delle riunioni di monitoraggio dello stato di avanzamento;
- ▶ partecipa come uditore, se richiesto dall'Amministrazione, alle riunioni di passaggio di conoscenza e verifica;
- ▶ supporta l'Amministrazione nella risoluzione di eventuali controversie tra i FU ed i FS.

## 9.5 TERMINE DEL TRASFERIMENTO

Il termine delle attività di trasferimento coincide con l'istante di passaggio delle responsabilità di gestione tra il singolo Fornitore Uscente e il corrispondente FS. Detto termine sarà sancito

da **apposito verbale redatto a cura di ciascun FU e sottoscritto da FS**, Amministrazione e Monitore.

Considerando che, in relazione del periodo in cui vengono eseguite le attività di trasferimento, alcuni servizi possono presentare maggiori criticità in relazione alla continuità operativa dell'Amministrazione, le date di completamento del trasferimento per i diversi servizi potrebbero essere diverse.

Il Fornitore Uscente manterrà, in ogni caso, la responsabilità dell'erogazione degli specifici servizi fino al completamento delle relative attività di trasferimento.

Nel verbale dovranno essere riportate eventuali questioni rilevate nel corso delle fasi di trasferimento che non abbiano ancora trovato soluzione e gli interventi richiesti dall'Amministrazione o comunque necessari e non avviati o completati dal FU. Per ciascuna questione e/o intervento nel verbale dovrà essere indicato quanto concordato in merito alla risoluzione.

## 9.6 GARANZIA DEL TRASFERIMENTO

Il FS avrà comunque a disposizione un ulteriore periodo di 2 mesi dal termine del trasferimento (periodo di garanzia) per richiedere assistenza al FU per interventi relativi a problemi rilevati dopo detto termine.

Tutte le attività richieste dovranno essere svolte dal FU con risorse qualificate che siano state impegnate nelle attività di trasferimento e nell'erogazione dei servizi del presente contratto. Per l'impegno speso e le risorse utilizzate dal FU nell'esecuzione di quanto richiesto in questo periodo nulla sarà dovuto dall'Amministrazione.

La corretta esecuzione di queste attività dovrà essere sancita da verbali sottoscritti dal FU, da FS e dall'Amministrazione (se presente).

La mancata o insoddisfacente esecuzione di tali attività da parte del FU, autorizzerà l'Amministrazione ad applicare, a suo insindacabile giudizio, una penale di valore massimo pari al 20% del corrispettivo previsto per il Trasferimento che non limiterà in alcun modo eventuali richieste risarcitorie per danni.

## 9.7 RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Il FU, entro 10 giorni lavorativi dal termine del periodo di garanzia indicato nel par. 9.6, dovrà produrre un Rapporto Finale delle Attività di Trasferimento nel quale saranno specificate le attività svolte con riferimento al piano di trasferimento presentato.

Tale rapporto dovrà riportare:

- ▶ la data di avvio prevista ed effettiva,
- ▶ la data di conclusione prevista ed effettiva,
- ▶ la sintesi delle attività svolte da tutti gli attori coinvolti.

In tale rapporto dovranno inoltre essere presenti:

- ▶ Le rendicontazioni di dettaglio degli effort erogati per ciascuna attività prevista dal piano del trasferimento con il dettaglio di:
  - Nominativo (nome e cognome)
  - Profilo professionale
  - Effort in gg/persona erogato per ogni attività in cui la risorsa è stata coinvolta;
  - Descrizione dell'attività effettuata nell'ambito del piano.
- ▶ Le rendicontazioni di sintesi degli effort erogati raggruppate per profilo professionale con l'indicazione delle tariffe applicabili
- ▶ i verbali redatti e sottoscritti dalle parti per ciascuna attività aggiuntiva svolta nei 2 mesi successivi al termine del trasferimento.

Allo scopo il FU dovrà registrare tutti gli effort delle risorse impegnate nelle attività di esecuzione del trasferimento per tutta la durata delle attività stesse. Tali registrazioni dovranno essere consegnate unitamente al rapporto finale per consentire le verifiche da parte dell'amministrazione.

## 9.8 MODALITÀ DI VALORIZZAZIONE E PAGAMENTO

Per tutte le prestazioni relative alle attività di trasferimento sarà riconosciuto al fornitore un prezzo onnicomprensivo determinato dal prodotto delle giornate effettivamente erogate per lo svolgimento delle attività per la tariffa indicata dal Fornitore in offerta economica. Tale importo non potrà comunque superare il massimale di spesa calcolato in funzione delle tariffe esplicitate dal Fornitore in sede di gara nella propria offerta economica per tale componente di spesa.

Qualora il valore delle giornate effettivamente erogate (prodotto giornate erogate per profili professionali per le relative tariffe) risulti superiore, per qualsiasi causa, al massimale di spesa suddetto, questo non genererà alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Il massimale di spesa è calcolato dal prodotto delle giornate stimate per le attività di trasferimento (corrispondenti a 900 per il Lotto 1 e 500 per il Lotto 2 comprendono tutte le attività incluse quelle di impostazione, coordinamento, front-end, ecc..).

## 10 GOVERNO INTEGRATO DELLA FORNITURA

### 10.1 PREMESSA

La gestione dei servizi dei due lotti a cura dei fornitori implica numerose interazioni tra servizi di lotti diversi che, come previsto nel contratto (rif. art. 12, comma 5 e comma 6), devono essere gestite con criteri di efficacia ed efficienza dai fornitori stessi nell'interesse della qualità ed economicità complessiva dei servizi contrattuali per l'Amministrazione.

Le principali interazioni tra le forniture previste per i due lotti sono identificabili in relazione al ciclo di vita di un generico *intervento di evoluzione del Sistema Informativo* (attuazione di progetti di innovazione, nuovi sviluppi applicativi ed interventi di manutenzione evolutiva, attivazione di servizi accessori e attuazione di adeguamenti infrastrutturali), come di seguito indicato:

- Predisposizione della proposta tecnico-economica. In questa fase la proposta tecnico-economica per la realizzazione di un generico intervento di evoluzione predisposta da uno dei due fornitori a seguito della richiesta dell'Amministrazione (fornitore A) deve essere valutata anche dall'altro fornitore (fornitore B) al fine di individuare tutti i possibili impatti sui servizi dello del lotto B derivanti dalla messa in esercizio dell'intervento. Gli impatti possono riguardare modifiche dei volumi dei servizi del Lotto B, necessità di implementare adeguamenti infrastrutturali, impatti sulla qualità dei servizi del Lotto B. L'Amministrazione, con il supporto del Monitore, acquisirà tutti gli elementi necessari per la valutazione dell'impatto complessivo dell'intervento.
- Pianificazione degli interventi. In questa fase, nel caso di interventi di innovazione che prevedono attività integrate dei due fornitori, il fornitore del Lotto 1 dovrà gestire un Master Plan integrato che conterrà anche le attività di interesse del fornitore del Lotto 2, secondo quanto previsto dalla sezione 2.9 della scheda servizio "SUPPORTO ALLA GOVERNANCE IT E AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI". Il Fornitore del Lotto 2 si obbliga a fornire tutte le informazioni necessarie alla pianificazione nei formati previsti (rif. sezione 2.9.1 - SCHEMI DEL MASTER PLAN E DEL PIANO DI SPESA della suddetta scheda). Nella sezione 10.2 sono riportati alcuni vincoli per la gestione integrata della pianificazione dei servizi.
- Realizzazione dell'intervento. In questa fase verrà gestito il programma degli interventi con le modalità descritte nella sezione 2.9.2 della scheda servizio "SUPPORTO ALLA GOVERNANCE IT E AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI" e nella sezione 5.2 (Comitato di Gestione).
- Collaudo/verifica dell'intervento. In questa fase il fornitore del Lotto B parteciperà alla procedura di verifica e collaudo descritta nella sezione 8, supportando l'Amministrazione nella verifica del Piano di Collaudo e, eventualmente, nella esecuzione dei casi di test e delle prove di pre-esercizio.
- Esercizio. in questa fase i fornitori si obbligheranno a:
  - ▶ Gestire in modo integrato i processi di Service Level Management secondo le specifiche della sezione 10.5;

- ▶ Gestire in modo integrato gli interventi di assistenza secondo le specifiche della sezione 10.3;
- ▶ Gestire in modo integrato le attività di problem management, secondo le specifiche della sezione 10.6;
- ▶ Individuare e formalizzare nel Manuale Operativo le principali procedure di integrazione individuate nel corso di esecuzione delle attività contrattuali, secondo le specifiche della sezione 10.9.

## 10.2 GESTIONE INTEGRATA DELLA PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI

Lo strumento per la gestione integrata delle attività contrattuali dei due lotti previsti è il Master Plan, la cui responsabilità di gestione sarà, nel periodo iniziale del contratto, del Fornitore del Lotto 1 e, al termine del trasferimento delle specifiche competenze al personale dell'Amministrazione, della stessa Amministrazione.

Ai fini della gestione integrata dei piani dei fornitori nell'ambito del Master Plan, il Fornitore del Lotto 1 dovrà raccogliere le informazioni, dati e i documenti relativi al Piano complessivo delle attività del Fornitore del Lotto 2 e integrarle con le attività relative alle prestazioni del Lotto 1 (con particolare riguardo quelle alle attività di natura progettuale che hanno punti di interazione tra i due lotti).

Per lo svolgimento delle suddette attività il Fornitore del Lotto 1 nominerà, come previsto per il servizio di *Supporto alla governance IT e ai procedimenti amministrativi*, un **Responsabile del servizio di Program Management (RPM)**, mentre il Fornitore del Lotto 2 individuerà uno specifico **Responsabile del Coordinamento Attività del Fornitore (RCAF)**. I due responsabili dovranno coordinarsi fra loro al fine di gestire la predisposizione e l'aggiornamento di tutti i piani di attività dei fornitori (Piani dei servizi e piani dei progetti di realizzazione, nel seguito Piani di Dettaglio) e la loro integrazione in un unico "Master Plan" (le caratteristiche del Master Plan sono descritte nella scheda del servizio di *Supporto alla governance IT e ai procedimenti amministrativi*)

Le responsabilità del RPM e del RCAF includono:

- A. la predisposizione e l'aggiornamento di tutti i piani di attività del Fornitore (Piani dei servizi e piani dei progetti di realizzazione, nel seguito Piani di Dettaglio) e la loro integrazione in un unico "Master Plan". Il Master Plan dovrà esplicitare in modo completo le relazioni tra le attività (anche appartenenti a piani di dettaglio diversi), le risorse impegnate e le scadenze dell'Amministrazione cui le attività del Fornitore concorrono. Il Master Plan e i piani di dettaglio dovranno anche includere le attività eventualmente a carico dell'Amministrazione o di terze parti che concorrono al raggiungimento degli obiettivi dei piani di lavoro stessi. Al fine di massimizzare l'usabilità e l'efficacia di comunicazione nei confronti dell'Amministrazione dei piani del Fornitore, tutte le entità gestite negli stessi (attività, fasi, risorse, milestone, ecc.) dovranno essere identificate da codici univoci: di tali codici dovranno inoltre essere esplicitate e condivise con l'Amministrazione le regole di codifica degli stessi;
- B. la predisposizione e l'aggiornamento del Piano dei Processi Amministrativi (PPA): tale piano rappresenta un estratto del Master Plan del Fornitore, contenente le date cardine dei

procedimenti amministrativi dell'Amministrazione e le macroattività del Fornitore a queste collegate. Allo scopo il Fornitore, nell'ambito delle proprie attività di coordinamento e gestione del contratto, provvederà a verificare periodicamente con i referenti dell'Amministrazione la validità di tale PPA, illustrandone le criticità e provvedendo all'aggiornamento del PPA stesso a fronte delle determinazioni concordate con l'Amministrazione. Anche per il PPA valgono le prescrizioni del Master Plan per quanto attiene le regole di codifica delle attività;

- C. la rendicontazione periodica, sia nell'ambito del Comitato Operativo che nel Comitato di gestione, circa lo stato di avanzamento delle attività del Fornitore, delle criticità sulle stesse e degli impatti sui procedimenti amministrativi;
- D. l'aggiornamento del documento di Architettura SIDI, di cui all'Allegato 4 del capitolato di gara, a seguito di modifiche normative concernenti i procedimenti amministrativi.

Le attività sopra indicate sono da ritenersi incluse nei prezzi e tariffe del Fornitore e pertanto non genereranno oneri aggiuntivi a quelli delle prestazioni di cui all'art. 5 del contratto.

In ogni caso la valutazione della compatibilità e coerenza delle pianificazioni effettuate dai due fornitori e la loro armonizzazione, saranno sottoposti ad un insindacabile giudizio dell'amministrazione nell'ambito delle attività del Comitato di Gestione.

Ai fini della gestione delle suddette attività sono necessari i seguenti strumenti:

- schema del Master Plan per le attività dei due lotti;
- processi di gestione condivisa delle attività di program management;
- strumenti informatici a supporto dei suddetti processi

Lo schema del Master Plan per la gestione delle attività contrattuali ed i relativi processi di gestione (predisposizione della baseline, integrazione con il master plan del Fornitore del Lotto 2, approvazione dell'Amministrazione, monitoraggio, procedure di revisione...) dovranno essere predisposti a cura del Fornitore del Lotto 1 entro il periodo di avviamento del contratto (rif. art 8.2 del Contratto), condivisi tra le parti (Amministrazione e Fornitore del Lotto 2) e definitivamente approvati dall'Amministrazione. Le procedure di gestione del Master Plan dovranno integrarsi ed armonizzarsi con quelle della pianificazione dei fabbisogni (rif. par. 7).

Nello stesso periodo di avviamento il Fornitore del Lotto 1 presenterà una proposta per la realizzazione di uno specifico strumento informatico per la gestione delle attività di program management che, approvato dall'Amministrazione, sarà realizzato nell'ambito dei servizi di sviluppo del Lotto 1.

### 10.3 GESTIONE INTEGRATA DEGLI INTERVENTI DI ASSISTENZA

La gestione degli interventi di assistenza nei confronti degli utenti del Sistema Informativo avviene attraverso il servizio Service Desk di competenza del Fornitore del Lotto 1.

In questo contesto è possibile che a fronte della problem determination (che in ogni caso sarà di responsabilità del Service Desk) venga determinato che gli interventi di assistenza siano a carico del Fornitore del Lotto 2 (ad esempio in relazione ai servizi di gestione operativa e di

posta elettronica). In questi casi il Fornitore del Lotto 1 effettua la scalatura al secondo livello di assistenza verso il Fornitore del Lotto 2 (rif. sezione 15.2.1.1 - *Apertura e gestione del Ticket* della scheda Service Desk), mantenendo la tracciatura e il coordinamento del workflow di risoluzione notificando, al singolo utente che ha richiesto assistenza, l'avvenuta presa in carico ed il tempo di risoluzione previsto della richiesta/problema.

Un caso di interazione particolarmente complessa è la gestione di interventi di manutenzione correttiva del software, per i quali la responsabilità della risoluzione è del Fornitore del Lotto 1 (servizio di manutenzione correttiva del software), mentre è responsabilità del Fornitore del Lotto 2 (servizio GOSA) la messa in esercizio della nuova versione del software. Quanto descritto mostra un esempio di interazione critica dal punto di vista della valutazione dei livelli di servizio in quanto l'insieme delle attività complessivamente svolte per la risoluzione del problema investe due servizi del Lotto 1 (Service Desk e manutenzione correttiva del software) e un servizio del Lotto 2 (GOSA): la corretta gestione dei processi di service level management dovrà prevedere la definizione di specifiche procedure di interfaccia tra i servizi citati per consentire la verifica senza ambiguità di eventuali responsabilità in caso di superamento dei limiti temporali per la risoluzione dei malfunzionamenti.

In ogni caso l'Amministrazione considererà solidalmente responsabili i fornitori dei due distinti lotti per tutti i malfunzionamenti o disservizi connessi a quelle prestazioni che derivano dall'interazione tra i due fornitori.

Le attività descritte saranno formalizzate in specifiche procedure condivise entro il periodo di avviamento dei contratti del Lotto 1 e Lotto 2 (rif. sezione 10.9).

#### 10.4 MATRICE DI RESPONSABILITÀ PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CONTRATTUALI

In Tabella 9 viene riportato un caso meramente esemplificativo della matrice di responsabilità per la gestione integrata dei servizi dei due lotti contrattuali.

La matrice sarà dettagliata ed aggiornata con le modalità descritte nella sezione 10.9.

**Fase/Attività:** descrive la fase o l'attività presa in esame

**Fornitore A:** Fornitore (Lotto 1 o Lotto 2) avente la responsabilità di implementazione dell'intervento richiesto.

**Fornitore B:** Fornitore (Lotto 1 o Lotto 2) avente la responsabilità di valutare gli impatti dell'intervento richiesto al fornitore dell'altro lotto.

**R:** Responsabilità. Indica chi è il Responsabile per componente/funzione dell'attività

**A:** Autorizzazione. Indica chi fornisce l'autorizzazione per le attività

**S:** Supporto. Indica il competente a supportare il Responsabile durante l'esecuzione l'attività

**I:** Informazioni. Indica chi deve essere informato delle varie fasi del processo.

Tabella 9: Responsabilità della gestione integrata dei servizi contrattuali

Fase/Attività	Fornitor e A	Fornitor e B	Fornitor e 1	Fornitor e 2	AMM	MON
<b>Proposta tecnico-economica</b>						
Richiede intervento	I	I			R	S
Predisporre proposta	R					
Valuta proposta	S	S			R	S
Approva proposta	I	I			R, A	I
<b>Pianificazione degli interventi</b>						
Predisporre Piano attività (Lotto1)			R			
Predisporre Piano attività (Lotto2)				R		
Integrare attività in Master Plan (baseline)			R			
Approvare Master Plan			I	I	R, A	S
<b>Realizzazione dell'intervento</b>						
Gestire Master Plan						
Allineare Master Plan (PPA, piani di formazione, piani interventi di evoluzione...)			R	S		S
Aggiornare Master Plan			R	S		S
Evidenziare scostamenti pianificazione			R	S		S
Definire e gestire Piano di Spesa			R	S		S
Monitorare SAL Master Plan			R	S		S
Controllare pianificazione						
Gestire meeting periodici			S	S	R	S
Valutare scostamenti			S	S	R	S
Definire ripianificazioni			S	S	R	S
Approvare ripianificazioni			I	I	R, A	S
<b>Collaudo/verifica dell'intervento</b>						
Invio del Piano di Collaudo	R	I			I	I
Accettazione del Piano di Collaudo		S			R	S
Preparazione al collaudo	R	S			I	I
Esecuzione del collaudo	R	S			I	S
Verifica della soluzione di eventuali problemi segnalati	R	S			I	S
Valutazione dell'esito del collaudo e accettazione	I	S			R	S
Consegna Finale	R	I			I	I
Prove di pre-esercizio	R	S			I	S
<b>Esercizio</b>						
<i>Gestire Service Level Management</i>						
Documentare processi SLM (Lotto 1)	R					
Documentare processi SLM (Lotto 2)		R				
Integrare processi SLM	S	S			R	S
Formalizzare processi SLM	I	I			R, A	S
<i>Gestire interventi di assistenza</i>						
Gestire la richiesta utente	R					
Effettuare problem determination	R					
Scalare il problema	R					
Gestire intervento		R				
Mettere in esercizio modifiche applicative (1)				R		
Gestire comunicazione verso utenti	R					
<i>Gestire problem management</i>						
Segnalare problema	I	I			R	S
Consegnare rapporto problema (Lotto 1)	R	I			I	I
Consegnare rapporto problema (Lotto 2)	I	R			I	I
Attivazione istruttoria	I	I			R	S
Gestire istruttoria	S	S			R	S
Comunicare esito valutazione e	I	I			R	I

Fase/Attività	Fornitor e A	Fornitor e B	Fornitor e 1	Fornitor e 2	AMM	MON
provvedimenti						
Gestione contenzioso	S	S			R	S

(1) Applicabile nel caso di intervento MAC.

## 10.5 PROCESSO INTEGRATO DI SERVICE LEVEL MANAGEMENT

Dovrà essere garantito, da parte di tutti i Fornitori, l'allineamento e l'integrazione tra i servizi dei vari Lotti della presente fornitura, anche in termini di *Service Level Management*.

Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi i Fornitori dovranno adempiere agli obblighi di definizione dei processi di Service Level Management di cui alla sezione 6.8, considerando le possibili interazioni tra i servizi dei diversi lotti.

L'Amministrazione raccoglierà i documenti prodotti dai vari Fornitori e gestirà un processo di convergenza, al quale ciascun fornitore dovrà offrire il supporto eventualmente richiesto dall'amministrazione, per la definizione di un documento unico a supporto della gestione integrata dei servizi che costituirà il riferimento vincolante per ciascun Fornitore e sarà oggetto di apposita comunicazione formale.

## 10.6 GESTIONE INTEGRATA DEL PROBLEM MANAGEMENT

Nei casi in cui un generico malfunzionamento o problema venutosi a determinare richieda la gestione integrata da parte dei fornitori dei due lotti verranno seguite specifiche procedure di valutazione delle difformità dei servizi in conformità a quanto previsto nel capitolato e nel contratto. A seguito della segnalazione dell'Amministrazione (o del Monitore) ognuno dei due fornitori provvederà a fornire, con le modalità indicate nella sezione 11.2.1, uno specifico Rapporto Problema.

Sulla base della suddetta documentazione l'Amministrazione, con il supporto del Monitore, provvederà ad attivare un'analisi delle cause del disservizio ed una gestione della non conformità con le modalità descritte nel seguito (rif. Cap. 11).

Nell'ambito della suddetta istruttoria verrà valutato il grado di responsabilità dei due fornitori nei malfunzionamenti analizzati e verrà effettuata una proposta per l'applicazione di specifiche penali.

In caso di contenzioso avverrà l'escalation nell'ambito del Comitato di Gestione.

## 10.7 GESTIONE INTEGRATA DELLE PROVE DI DISASTER RECOVERY

Durante l'esecuzione del contratto il Fornitore del Lotto 2 è tenuto ad effettuare almeno due prove di disaster recovery ogni anno allo scopo di assicurare che il Disaster Recovery Plan raggiunga effettivamente gli obiettivi previsti e che venga costantemente mantenuto allineato all'evoluzione dell'architettura e dei servizi.

Le attività saranno svolte sotto la supervisione dell'Amministrazione e con il supporto del Fornitore del Lotto 1.

## 10.8 GESTIONE INTEGRATA TEST DI VULNERABILITA'

I fornitori dei due lotti si obbligano a fornire supporto all'Amministrazione per l'esecuzione dei **test di vulnerabilità** che verranno effettuati con cadenza semestrale al fine di verificare il livello di efficacia delle Politiche di Sicurezza e delle modalità adottate per la loro attuazione.

I fornitori dei due lotti forniranno il supporto richiesto mediante attività coordinate e sotto la supervisione dell'Amministrazione, così come previsto nella sezione 4.4.

## 10.9 FORMALIZZAZIONE DELLE PROCEDURE DI GESTIONE INTEGRATA

La complessità delle possibili interazioni tra i servizi dei due lotti contrattuali induce a considerare il seguente approccio per la loro individuazione e formalizzazione in specifiche procedure:

- ▶ **Fase 1 – predisposizione della baseline delle procedure di integrazione.** Questa fase, che dovrà essere svolta nell'ambito del periodo di avviamento dei contratti relativi ai due lotti (rif. Sezione 6), prevede la predisposizione del processo integrato di service level management (rif. sezione 10.5) e la definizione delle procedure di interazione al momento prevedibili ed indicate nella presente sezione. Le procedure saranno definite in modo condiviso tra l'Amministrazione ed i fornitori dei due lotti, registrate nel Manuale Operativo, e saranno vincolanti ai fini della valutazione del rispetto dei livelli di servizio ed applicazione delle penali. La gestione delle attività descritte avverrà nell'ambito delle attività del Comitato Operativo e saranno approvate nell'ambito del Comitato di Gestione.
- ▶ **Fase 2 – aggiornamento della baseline.** Durante il successivo periodo contrattuale sarà possibile integrare la baseline definita nel periodo di avviamento con ulteriori procedure che si dovessero rendere necessarie seguendo il processo sopra descritto.

## 11 GESTIONE DEI PROBLEMI, PENALI ED ESCALATION

### 11.1 PREMESSA

Nella presente sezione sono indicate le modalità di gestione dei disservizi e dei problemi che si possono presentare durante la gestione dei servizi e delle attività contrattuali.

Le anomalie riscontrate possono essere classificate in:

- ▶ **Criticità**, quando i malfunzionamenti hanno carattere episodico (nella tassonomia del framework ITIL vengono definiti "incident");
- ▶ **Problemi**, quando i malfunzionamenti hanno carattere ripetitivo e sono associati a cause strutturali (nella tassonomia del framework ITIL vengono definiti "incident").

Di seguito sono indicate le modalità di gestione di criticità e problemi.

### 11.2 GESTIONE DELLE CRITICITÀ

#### 11.2.1 IDENTIFICAZIONE E SEGNALAZIONE DELLE CRITICITÀ

A fronte di ogni richiesta di chiarimenti/reclamo da parte dell'Amministrazione e/o del Monitore in relazione a disservizi e problemi di ogni genere che influenzano negativamente le prestazioni contrattuali, il Fornitore, entro il giorno lavorativo successivo a quello della richiesta, dovrà consegnare via email all'indirizzo/i di posta elettronica indicati dall'Amministrazione un **Rapporto Problema** in cui siano evidenziate le seguenti informazioni<sup>1</sup>:

- *ID del problema*: identificativo univoco per la tracciabilità del problema
- *Richiedente DGSSSI*: nominativo della persona della DGSSSI che ha inoltrato la richiesta
- *Autore della richiesta*: nominativo/ufficio da cui ha avuto origine la richiesta
- *Data Richiesta*: data/ora della richiesta
- *Oggetto*: descrizione breve del problema
- *Descrizione del problema*: descrizione estesa del problema con l'indicazione dei sistemi e dei servizi agli utenti coinvolti
- *Analisi delle cause*: analisi delle cause del problema
- *Problema recidivo*: indicare se il problema si era già verificato in passato specificando i casi già registrati indipendentemente che ci sia stata o meno una segnalazione da parte dell'Amministrazione
- *Impatti*: descrizione degli impatti del problema sugli utenti

---

<sup>1</sup> I campi in *corsivo* sono relativi ai contenuti minimi del Rapporto Problema da consegnare all'Amministrazione a fronte della segnalazione/richiesta; quelli in **grassetto** sono quelli da consegnare ad integrazione dei precedenti nell'ambito della chiusura amministrativa (vedi oltre)

- *Riferimento a precedente segnalazione ai servizi FOR:* in caso di reclamo/solecito va indicato il riferimento a ticket SD o prot. Amministrazione di precedenti segnalazioni.
- *Riapertura:* Si/No. Indicare se il problema è una riapertura da parte dell'Amministrazione successivamente alla chiusura amministrativa da parte del Fornitore (vedi oltre)
- *Azioni per risoluzione:* con riferimento alle cause del problema e agli impatti indicare le azioni proposte per la risoluzione del problema (attività, responsabilità, tempi) e lo stato delle stesse (da avviare, in corso, conclusa)
- *Data/ora prevista per la risoluzione del problema:* data/ora prevista per la risoluzione del problema.
- **Risoluzione:** descrivere le modalità e le azioni utilizzate per la risoluzione del problema. Tale campo va compilato una volta risolto il problema
- **Data/ora risoluzione:** data/ora dell'effettiva risoluzione del problema
- **Data/ora chiusura amministrativa:** data/ora della chiusura amministrativa (consegna all'Amministrazione del Rapporto Problema una volta risolto il problema)

Il Rapporto Problema sarà consegnato all'Amministrazione [1] entro il giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione/richiesta dell'Amministrazione per fornire le informazioni richieste e [2] successivamente alla risoluzione del problema, entro il giorno lavorativo successivo a quello della chiusura amministrativa, per dare informazioni sulla chiusura tecnica effettiva del problema.

Qualora l'Amministrazione non concordi sull'effettiva chiusura del problema, secondo le procedure che saranno definite dall'Amministrazione stessa e comunicate al Fornitore con adeguato anticipo, potrà comunicare le sue determinazioni al Fornitore che dovrà rispondere mediante l'iterazione del ciclo sopra indicato nel rispetto delle stesse scadenze fissate per i problemi "ex-novo".

Si precisa che la data/ora prevista per la risoluzione del problema, nonché lo svolgimento di tutte le azioni necessarie per la risoluzione dei problemi rilevati non costituiscono condizione per la deroga o il mancato rispetto dei LdS contrattualmente previsti.

### 11.2.2 PROCEDURA DI GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Le Non Conformità (NC) relative alle criticità rilevate possono essere classificate in relazione all'impatto sull'erogazione dei servizi come segue:

- **NC di tipo 1:** causano l'interruzione dell'erogazione del servizio;
- **NC di tipo 2:** causano un degrado del servizio.

La rilevanza delle NC determina la priorità di intervento per la loro rimozione nel caso di rilevazione contemporanea di più di una NC: le NC con maggiore criticità in termini di impatto devono essere rimosse con i tempi di volta in volta fissati dall'Amministrazione.

### 11.2.3 ANALISI DELLE CAUSE DELLA CRITICITÀ

Il processo di classificazione di una generica anomalia e Il ciclo di vita di una generica NC è illustrato in Figura 1.

Il processo complessivo è descritto attraverso la successione di stati definiti: in ogni momento la NC deve essere tenuta sotto controllo tramite la registrazione e l'identificazione di un preciso stato.

Il passaggio da uno stato a quello successivo è determinato da eventi specifici.

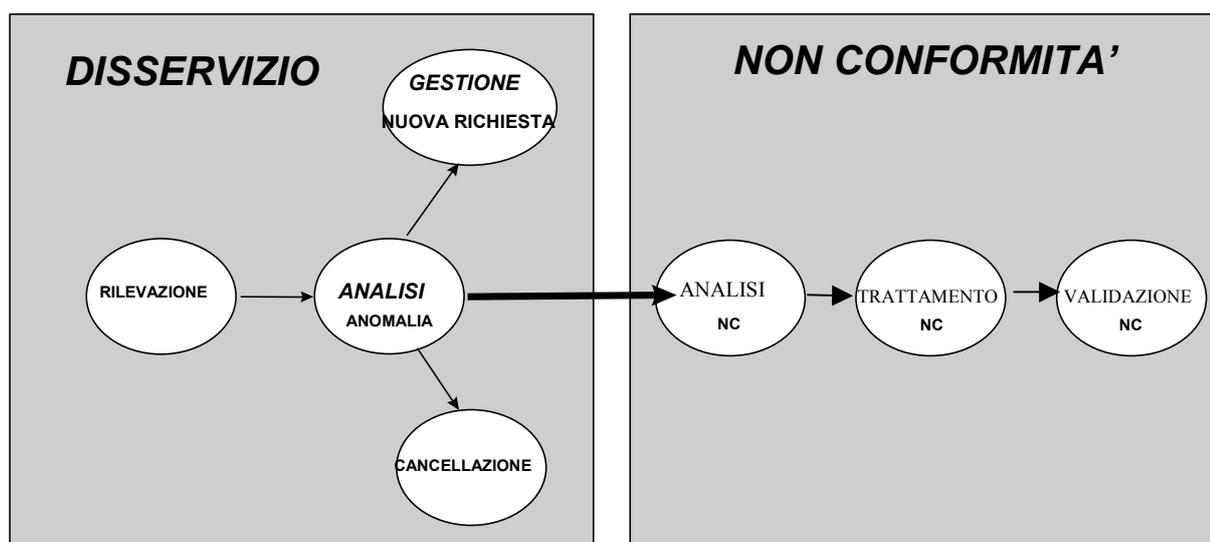


Figura 1: Classificazione e ciclo di vita delle NC

Gli stati che descrivono il processo di gestione di una NC sono:

- **Rilevata:** è lo stato iniziale; l'anomalia viene segnalata dall'Amministrazione e registrata con un modulo appositamente definito ed è in attesa di essere analizzata e classificata dal Fornitore interessato o, in caso di servizi connessi, da ciascun fornitore per l'ambito di competenza.
- **Analizzata:** in questo stato l'anomalia viene esaminata per verificare se l'evento segnalato corrisponde ad una NC. Tale analisi viene condotta in modo congiunto da Amministrazione e Fornitore o fornitori coinvolti nel corso di apposite riunioni.
- **Aperta:** è lo stato iniziale di una NC accertata.
- **Validata:** è lo stato relativo alla verifica della risoluzione della NC.
- **Cancellata:** è lo stato relativo al riconoscimento che l'anomalia non è collegata a NC, non essendo responsabile il Fornitore o i Fornitori coinvolti.
- **Chiusa:** è lo stato relativo alla completa implementazione della soluzione in tutte le situazioni di NC rilevate.

### 11.2.4 GESTIONE DELLA NON CONFORMITÀ

Il processo di gestione delle NC è illustrato in Figura 2 ed analizza le modalità di gestione della non conformità rispetto al Fornitore coinvolto. Nell'ipotesi in cui la gestione coinvolga entrambi i fornitori ciascuno si considera coinvolto per la parte di propria competenza.

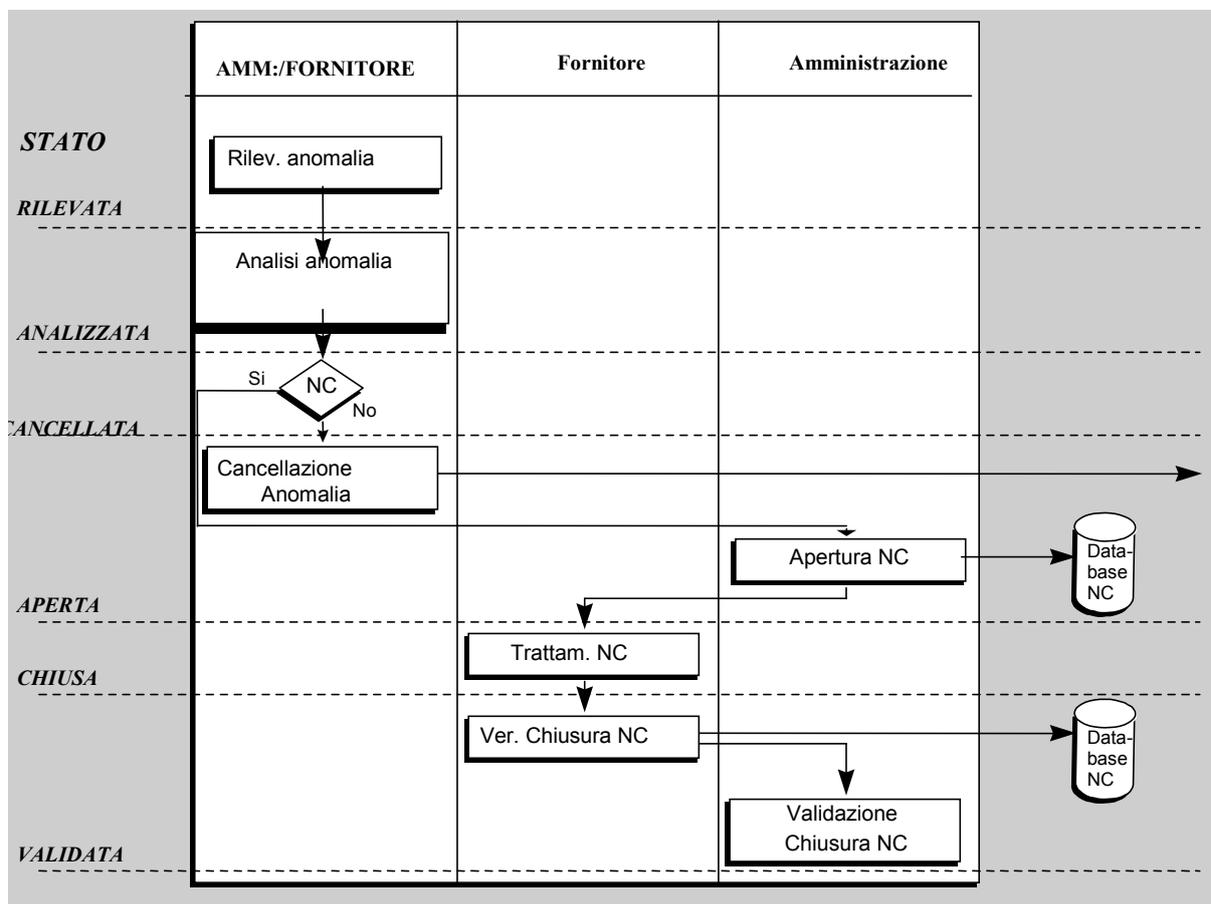


Figura 2: Processo di gestione della NC

Nella figura sono evidenziate le fasi della gestione e i relativi stati.

<b>Fase</b>	<b>Stato</b>	<b>Responsabilità</b>	<b>Attività</b>	<b>Output</b>
<b>Rilevazione anomalia</b>	Rilevata	Amministrazione	L'Amministrazione registra i dati relativi all'anomalia su moduli specifici, definendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ data rilevazione;</li> <li>■ classificazione anomalia;</li> <li>■ priorità</li> <li>■ data di chiusura desiderata.</li> </ul>	Registrazione anomalia
<b>Analisi congiunta anomalia</b>	Analizzata	Amministrazione/Fornitore	L'Amministrazione convoca incontri specifici con il Fornitore ( <b>Comitato Operativo</b> ) per l'analisi congiunta dell'anomalia. Lo scopo degli incontri è: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ analizzare in modo approfondito l'anomalia;</li> <li>■ verificare le effettive responsabilità del Fornitore;</li> <li>■ identificare la NC;</li> <li>■ verificare la possibilità di gestione di nuove richieste.</li> </ul>	Verballi di analisi
<b>Apertura NC</b>	Aperta	Amministrazione/Fornitore	Il Comitato Operativo procede alla definizione della priorità della NC e di un Piano di Gestione che contiene informazioni sui tempi, sulle modalità e sulle risorse necessarie alla chiusura della NC.	Piano (condiviso) di gestione della NC
<b>Analisi NC</b>	Aperta	Fornitore	Il Fornitore approfondisce l'analisi ed individua le azioni per la rimozione della NC, producendo un Piano interno di attività.	Piano (interno) di soluzione
<b>Revisione priorità</b>	Aperta	Amministrazione/Fornitore	In questa fase il Comitato Operativo discute la revisione della priorità della NC.	Revisione Piano (condiviso) di gestione della NC
<b>Trattamento NC</b>	Chiusa	Fornitore	In questa fase il Fornitore implementa la soluzione ed effettua verifiche/test per accertare la sua efficacia. Nel caso di risultato positivo lo stato passa da "aperto" a "chiuso".	Implementazione soluzione
<b>Accettazione e Validazione NC</b>	Validata	Amministrazione/Fornitore	Viene effettuata una verifica congiunta con l'Amministrazione.	Registrazione chiusura NC

### 11.3 GESTIONE DEI PROBLEMI STRUTTURALI

I problemi di tipo strutturale che si dovessero verificare nel corso di erogazione del contratto saranno identificati e gestiti per mezzo delle attività di monitoraggio, come descritto nell'art.23 del Contratto.

I risultati delle attività di monitoraggio potranno daranno luogo a **Rilievi** emessi da parte della struttura di monitoraggio. I Rilievi individuano Non Conformità e problemi di tipo strutturale legati alla erogazione dei servizi o alla gestione del Contratto e sono assimilabili a richieste di Azioni Correttive da intraprendere per la rimozione dei problemi evidenziati.

La gestione dei Rilievi seguirà il processo seguente:

- ▶ Comunicazione dei Rilievi da parte del monitore all'Amministrazione attraverso l'emissione degli specifici rapporti di monitoraggio con frequenza mensile;
- ▶ analisi preliminare dei Rilievi da parte dell'Amministrazione e comunicazione al Fornitore, direttamente ovvero tramite terze parti all'uopo designate, dei Rilievi di sua competenza. I Rilievi conterranno una data di chiusura proposta che costituirà il requisito dell'Amministrazione circa la data attesa per la risoluzione dei problemi rilevati, nonché le azioni correttive proposte per la risoluzione dei problemi stessi e le modalità per la verifica della definitiva eliminazione dei problemi evidenziati.
- ▶ Entro 7 giorni solari da tale comunicazione, il Fornitore dovrà inviare, per il medesimo mezzo, sufficienti indicazioni circa la soluzione che intende mettere in atto ed il relativo **Piano di Risoluzione** e potrà eventualmente proporre una diversa data di chiusura diversa da quella proposta dall'Amministrazione motivandone le ragioni. In carenza di riscontri da parte del Fornitore nei tempi indicati, si intenderà accettata la data di chiusura e le modalità proposte dall'Amministrazione.
- ▶ Durante la realizzazione del Piano di Risoluzione le attività del Fornitore saranno sottoposte a monitoraggio.
- ▶ Al completamento delle attività previste nel suddetto piano il Fornitore provvederà a segnalare l'evento all'Amministrazione: successivamente il Monitore verificherà l'effettiva eliminazione dei problemi seguendo le procedure descritte nei Rilievi.
- ▶ Nel caso di esito negativo della verifica e/o di ritardi nell'attuazione del Piano di Risoluzione, al Fornitore saranno previste le specifiche penali previste al comma 6 dell'art.29 del Contratto.

### 11.4 APPLICAZIONE DELLE PENALI ED ESCALATION

Le penali previste sul Contratto e sul Capitolato Tecnico verranno applicate dall'Amministrazione a conclusione della specifica istruttoria, condotta con le modalità indicate nel seguito, ed in caso di dimostrazione delle responsabilità del Fornitore.

Di seguito viene descritta la procedura per la gestione degli eventi connessi con l'applicazione delle penali:

- *Riconoscimento dell'evento*: In caso di eventi che comportino l'applicazione di penali, l'Amministrazione al riconoscimento dell'evento è tenuta a notificarlo formalmente al Fornitore o ai Fornitori coinvolti ciascuno per il proprio ambito di competenza entro 60 giorni solari dalla sua rilevazione, nell'ambito dell'approvazione delle rendicontazioni del Fornitore di cui alla sezione 15.
- *Attivazione dell'istruttoria*: a seguito della notifica dell'evento di penale, il Comitato Operativo, nell'ambito dei meeting mensili, analizza gli eventi ed attiva la procedura di "analisi delle cause del disservizio", attivando una specifica istruttoria. Nell'ambito dell'istruttoria il Fornitore potrà rendere note le proprie controdeduzioni. Il Monitore parteciperà alla fase istruttoria fornendo supporto per la valutazione degli aspetti tecnici coinvolti.
- *Applicazione della penale*: nel caso in cui l'analisi causale evidenzia responsabilità del Fornitore, verranno intraprese le seguenti azioni: (1) viene attivata la procedura di "gestione delle Non Conformità," definita nel paragrafo 11.2.4, per la rimozione del disservizio e per riportare i valori dei Livelli di Servizio alle soglie valide nei tempi concordati con l'Amministrazione, (2) l'Amministrazione notifica al Fornitore l'applicazione della penale specificando la sua entità e le ulteriori eventuali considerazioni sulla applicabilità dei criteri di escalation definiti nella successiva sezione 11.5, altre eventuali considerazioni.
- *Pagamento della penale*: il pagamento della penale avverrà con le modalità definite all'art. 29 del Contratto.
- *Gestione escalation*: nel caso in cui, a seguito della verifica delle responsabilità del Fornitore nell'evento di penale, si applichino i criteri di escalation definiti nella sezione 11.5, verranno intraprese le seguenti azioni:
  - ▶ l'Amministrazione notifica in modo formale al Fornitore l'applicazione dei criteri di escalation
  - ▶ viene indetta una riunione del Comitato di Gestione nella quale vengono esaminate le circostanze specifiche e, nel caso di determinazione in merito alla risoluzione del Contratto, viene applicata la procedura prevista nel Contratto.

## 11.5 CRITERI DI ESCALATION

Nel caso in cui si verificano disservizi particolarmente gravi all'interno di un ambito di servizio per un certo periodo di tempo, o si ripetano in un arco temporale definito una serie di disservizi, l'Amministrazione avrà la facoltà di richiedere la risoluzione del Contratto, come previsto all'Art. 32 del Contratto stesso, previa discussione nell'ambito del Comitato di Gestione.

Nel seguito sono identificate le circostanze per la richiesta di risoluzione del contratto.

- ▶ Il verificarsi di singoli disservizi di particolare gravità (cfr. Tabella 10), in termini di conseguenze sull'operatività degli utenti e di continuità temporale.
- ▶ Concomitanza, nello stesso periodo temporale, di tutti i disservizi soggetti a Penale, relativi ad un unico servizio (cfr. Tabella 10).

- ▶ Il ripetersi di singoli disservizi (cfr. Tabella 10 nel Par. 8.4.1.2) legati ad un unico Livello di Servizio per un numero di volte superiore sei in un arco temporale di un anno solare.
- ▶ Il mancato rispetto delle scadenze fissate nei piani di risoluzione dei Rilievi (cfr. Contratto, art.29, comma 6) per un numero di volte superiore a sei in un anno solare.

Tabella 10: Disservizi di particolare gravità

Servizio	Livello di servizio	Soglia	Arco temporale
<b>Service Desk</b>	disponibilità mensile del servizio (livello di servizio DSP)	inferiore al 98%	3 o più mesi consecutivi
<b>Gestione Operativa Server Applicativi</b>	disponibilità mensile di uno o più server critici (livello di servizio SUC)	inferiore al 97%	1 o più mesi consecutivi;
	disponibilità mensile di uno o più server non critici (livello di servizio SUN)	inferiore al 95%	2 o più mesi consecutivi;
	tempo di risposta online (livello di servizio TRO)	inferiore all'85%	2 o più mesi consecutivi
<b>Trattamento Dati</b>	mancata correttezza della stampa delle prove d'esame consegnate	anche solo nel caso di 1 solo errore su 1 sola prova di esame	
	mancata puntualità e completezza della consegna delle prove d'esame	anche solo nel caso di 1 sola mancata o ritardata consegna	
	mancato rispetto di 2 o più livelli di servizio nello stesso mese		
<b>Posta Elettronica</b>	disponibilità servizio posta elettronica (livello di servizio DSPEL)	inferiore al 95%	2 o più mesi consecutivi
<b>Manutenzione Adeguativa, Correttiva e Migliorativa del sw</b>	mancato rispetto delle soglie dei livelli di servizio FTR1 e/o FRT2		2 o più mesi consecutivi.

## **12 PARAMETRI DI CONTROLLO DEI SERVIZI**

Entro un mese dall'avvio del contratto il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione per l'approvazione le schede parametro compilate secondo lo schema contenuto nell'Allegato C4 per tutti i parametri di controllo (livelli di servizio, volumi e altri parametri) relativi ai servizi, inclusi i parametri eventualmente aggiunti dal Fornitore nella propria offerta come miglioria.

In caso di mancata approvazione l'Amministrazione invierà al Fornitore le proprie richieste di modifica o integrazione, cui il Fornitore è tenuto a rispondere presentando la versione aggiornata del documento entro 10 giorni.

Per ogni giorno di ritardo nella consegna del documento per la scadenza iniziale e per ogni scadenza successiva connessa a richieste di modifica fino all'approvazione si applica una penale di 1.000 Euro.

## 13 SISTEMA DOCUMENTALE INTEGRATO

### 13.1 GENERALITÀ

L'insieme della documentazione necessaria per la gestione del sistema informativo viene definito come *Sistema Documentale Integrato (SDI)*. Tale patrimonio deve essere trasferito ai futuri gestori del sistema informativo e deve, quindi, possedere alcuni requisiti minimali per garantire:

- ▶ la minimizzazione del transitorio dovuto al cambio di gestione (e quindi del relativo periodo di affiancamento tra i due gestori);
- ▶ la minimizzazione del rischio dell'interruzione dell'operatività;
- ▶ la minimizzazione dell'onere relativo alla ricostruzione di parti del **SDI** eventualmente carenti, mancanti o non adeguate.

La documentazione del SDI riguarda:

- ▶ tutta la documentazione in merito agli apparati (hw, sw di base e di sistema), applicazioni e dati del sistema informativo (inventari e descrizione singoli item);
- ▶ tutta la documentazione in merito all'architettura del sistema informativo, all'architettura dei sistemi di elaborazione ed alle infrastrutture e impianti;
- ▶ l'elenco e la descrizione dei processi amministrativi e la loro automatizzazione nell'ambito del sistema informativo
- ▶ tutti i deliverable prodotti in esecuzione del contratto
- ▶ le mappe di correlazione tra procedimenti amministrativi, funzioni applicative, sistemi hw/sw, utenti e dati
- ▶ le procedure operative in merito alla gestione, nell'ambito dei servizi contrattuali, delle infrastrutture e delle applicazioni/dati del sistema informativo
- ▶ i template dei documenti e altra documentazione di gestione del SDI (es. indici di configurazione e processi di gestione del SDI).

Tutti i documenti presenti nel sistema MO&SDI e tutti i documenti prodotti dal Fornitore in esecuzione del contratto sono di proprietà dell'Amministrazione, inclusi i documenti relativi a procedure operative per la gestione delle infrastrutture tecnologiche (sia hw che sw, incluso il sw applicativo e i dati) e dei servizi erogati (incluse le procedure di escalation problemi, gestione sicurezza, ecc.), nonché la documentazione contenente dati di produttività del Fornitore, e non esistono vincoli nel renderli pubblici.

Formano eccezione a tale prescrizione i Piani di Qualità del Fornitore che saranno pubblicati nel sistema MO&SDI per tutta la durata del contratto e saranno eliminati dalle consegne utilizzate ai fini del trasferimento al successivo fornitore.

Il SDI è di proprietà dell'Amministrazione e viene costantemente aggiornato dal Fornitore per tutta la durata del contratto: al termine dello stesso viene trasferito ai nuovi fornitori previa risoluzione, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, di tutte le non conformità rilevate in merito alle caratteristiche di qualità sopra indicate (sia propedeuticamente al trasferimento al nuovo fornitore che nell'ambito del trasferimento stesso).

E' compito dei Fornitori di tutti i Lotti garantire, per le parti di propria competenza, il puntuale e completo aggiornamento della documentazione del SDI per tutta la durata del contratto nel rispetto dei livelli di qualità previsti. Per quanto concerne i documenti relativi al Lotto 2, questi saranno pubblicati e gestiti in aree distinte del sistema MO&SDI cui avrà accesso in lettura/scrittura, ognuno per la parte di propria competenza, direttamente il personale preposto di tali Fornitori e solo gli Amministratori del Fornitore del Lotto 1 vincolati alla riservatezza delle informazioni cui dovessero venire in contatto.

Relativamente alle scadenze ed alle modalità operative di pubblicazione della documentazione del sistema MO&SDI si applica quanto previsto nel documento "**Procedure di gestione del Sistema Documentale**" e sue successive modifiche integrazioni. In particolare come miglioramento rispetto a quanto previsto nel citato documento di procedure, tutta la documentazione afferente alle aree "Sistema Documentale" e "Deliverable" dovrà essere pubblicata nel sistema MO&SDI entro 5 giorni lavorativi dalla **data di consolidamento** di ogni documento. Per data di consolidamento si intende:

- *per i documenti oggetto di approvazione da parte dell'Amministrazione:* la data di approvazione del documento da parte dell'Amministrazione. In caso di attività del Fornitore suddivise in lotti ovvero tali da produrre documenti in diversi istanti/fasi di lavoro i vincoli di pubblicazione si applicano comunque ad ogni documento approvato dall'Amministrazione: quindi, ad esempio, nel caso dello sviluppo sw ovvero di progetti che realizzano documenti diversi nel corso dell'avanzamento delle attività la pubblicazione dei singoli documenti dovrà avvenire entro 5 giorni lavorativi dalle date di approvazione dell'Amministrazione di ogni singolo documento (quindi non al termine dell'intero progetto/intervento sw – es. successivamente al collaudo).
- *Per i documenti non oggetto di approvazione da parte dell'Amministrazione:* la data di ufficializzazione del documento come riportata nel frontespizio o nella sezione di cronologia delle revisioni dello stesso.

La mancata pubblicazione nei tempi previsti dei documenti, sarà assimilata al caso di "mancata o ritardata consegna del Rapporto Mensile delle Prestazioni", previsto al comma 3 dell'art.29 del Contratto.

Nello svolgimento di tali compiti il Fornitore del Lotto 1 dovrà inoltre garantire l'aggiornamento degli strumenti e dei sistemi di proprietà dell'Amministrazione per la gestione del SDI e consentire l'accesso agli utenti dell'Amministrazione, del Monitore e del personale degli altri Fornitori per il reperimento e la pubblicazione dei documenti di interesse.

## 13.2 PIANI DI QUALITÀ, STANDARD E PROCESSI DI INTERAZIONE

Rientra nei compiti del Fornitore consegnare all'Amministrazione:

- ▶ i **Piani di Qualità** per l'erogazione di tutte le prestazioni contrattuali (un Piano per ogni servizio contrattuale)
- ▶ i **Template** di realizzazione di tutti i deliverable contrattuali;
- ▶ i **Processi di Interazione Cliente-Fornitore - PICF** (da realizzarsi in conformità al template fornito ai partecipanti in fase di gara).

Tali documenti dovranno inoltre essere gestiti e pubblicati nel sistema MO&SDI (sezione "Manuale Operativo") nel rispetto di tutte le obbligazioni di pubblicazione e aggiornamento di cui al cap. 13 (incluso l'aggiornamento almeno semestrale degli stessi). I template dovranno contenere le istruzioni di dettaglio per la compilazione nonché esempi di applicazione di tali istruzioni (si veda in proposito il template dei PICF consegnato ai partecipanti in fase di gara).

Tali documenti dovranno essere mantenuti costantemente aggiornati e tra loro allineati per tutta la durata contrattuale.

## 14 Gestione delivery

Il Fornitore dovrà garantire il monitoraggio di tutte le proprie obbligazioni (Elenco Deliverable e Report Deliverable) in merito alle consegne mediante la gestione dell'elenco dei deliverable di tutte le prestazioni contrattuali e la distribuzione dei deliverable stessi a tutti i destinatari interessati.

L'Elenco Deliverable costituisce il riferimento per la produzione dei deliverable: tale documento dovrà essere realizzato dal Fornitore entro 3 mesi dalla data di decorrenza del contratto in conformità all'omonimo template fornito dall'Amministrazione in fase di gara e dovrà essere aggiornato a fronte di qualsiasi modifica che ne renda obsoleti i contenuti entro 15 giorni dall'evento causa di tale obsolescenza.

Il Report Deliverable costituisce l'indice dei prodotti da consegnare/consegnati; in questo dovranno essere registrate, per ogni prodotto, le seguenti informazioni:

- ◇ ID del prodotto
- ◇ Oggetti costituenti il prodotto
- ◇ Evento di consegna
- ◇ Prestazione contrattuale di riferimento
- ◇ ID attività/progetto del Master Plan a cui il prodotto si riferisce
- ◇ Riferimenti documentazione contrattuale
- ◇ Destinatari della consegna
- ◇ Data prevista di consegna
- ◇ Data effettiva di consegna
- ◇ Penali applicabili (comprehensive di importo)
- ◇ RegISTRAZIONI delle consegne effettuate.

Il Report Deliverable, con il dettaglio delle informazioni di cui al punto elenco precedente, dovrà essere consegnato all'Amministrazione unitamente alle rendicontazioni mensili dei Livelli di Servizio e altre obbligazioni e delle prestazioni erogate: in tale consegna mensile dovranno essere riepilogate tutte le consegne effettuate nel mese e quelle previste nei successivi 3 mesi. Sia l'Elenco Deliverable che i Report Deliverable dovranno essere inoltre gestiti nel MO&SDI (il primo nella sezione "Manuale Operativo", il secondo nella sezione "Deliverable").

Inoltre il Fornitore, oltre a garantire il rispetto delle obbligazioni di legge in merito a subforniture e subappalti, dovrà consegnare all'Amministrazione il dettaglio delle attività e dei compensi relativi alle subforniture e subappalti da esso effettuati in relazione all'erogazione delle prestazioni contrattuali. Tali informazioni dovranno essere rendicontate nell'ambito delle rendicontazioni mensili con i template previsti; il Fornitore dovrà inoltre soddisfare qualsiasi richiesta aggiuntiva di dettaglio circa le proprie subforniture/subappalti entro 15 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà soddisfare ogni richiesta informativa dell'Amministrazione o di terze parti da questi designate circa le consegne previste/effettuate. Allo scopo il Fornitore dovrà anche garantire la gestione e l'aggiornamento degli archivi elettronici dell'Amministrazione (sistema MO&SDI) in merito a tutti i prodotti e alle consegne ufficiali consegnati all'Amministrazione in esecuzione del contratto raggruppati per prestazione.

Forma inoltre parte integrante degli obblighi del Fornitore la realizzazione e la consegna dei documenti di riepilogo delle prestazioni erogate, sia per quanto attiene volumi e costi (Rapporto Mensile delle Prestazioni Erogate) che i livelli di servizio e le ulteriori obbligazioni contrattuali (Rapporto Mensile dei Livelli di Servizio); si veda in proposito quanto indicato all'articolo "Rendicontazione delle prestazioni" del contratto.

## 14.1 AGGIORNAMENTO DATI E INFORMAZIONI SGC-T

Entro il 15 di ogni mese il Fornitore dovrà provvedere all'aggiornamento del SGC-T mediante l'inserimento di tutte le informazioni ed i dati in merito alle prestazioni erogate nel mese precedente a quello in cui si effettua l'aggiornamento.

L'assenza di tutte o parte delle informazioni ovvero la loro non correttezza rispetto quanto rendicontato dal Fornitore nei report contrattualmente previsti ovvero rispetto a quanto verificato in qualsiasi momento dall'Amministrazione sarà considerato come Non Conformità (NC).

## 14.2 MODALITÀ DI CONSEGNA RENDICONTAZIONI MENSILI

### 14.2.1 MODALITÀ DI CONSEGNA FISICA

Tutte le consegne ufficiali del Fornitore dovranno essere effettuate con [1] lettera di accompagnamento e [2] CD/DVD Rom.

Nella lettera di accompagnamento dovranno essere esplicitati l'oggetto della consegna ed i riferimenti contrattuali della stessa (articoli del contratto ovvero paragrafi delle schede servizio/progetto costituenti il contratto stesso).

Tali modalità di consegna fisica si applicano sia alle consegne periodiche mensili (vedi paragrafo seguente) che alle consegne una tantum contrattualmente previste (es. Piani di Qualità).

Per quanto attiene alle consegne connesse al delivery delle diverse prestazioni contrattuali (es. studi da supporto ai procedimenti amministrativi, documenti intermedi e finali delle attività di sviluppo sw, materiale corsi di formazione, ecc.) questi saranno tempestivamente consegnati ai referenti dell'Amministrazione secondo le modalità concordate tra le parti per la massima efficienza e tempestività della comunicazione, fermo restando che tali documenti saranno poi mensilmente (il 15 di ogni mese successivo a quello di riferimento) consegnati unitamente alle consegne mensili periodiche circa la rendicontazione delle prestazioni erogate (vedi paragrafo seguente).

## 14.2.2 STRUTTURA STANDARD CARTELLE CD/DVD ROM CONSEGNE PERIODICHE (MENSILI)

**LIV1** - LetteraConsegnaMensile\_aaaamm

**LIV1** - CodContratto\_ConsegnaMensile\_aaaamm

**LIV 2** - Prestazione\_xyz

**LIV 3** - aaaamm\_Rendiconti

**LIV 3** - aaaamm\_DatiElementari

**LIV 3** - aaaamm\_Deliverable

**LIV 2** - SintesiPrestazioni

**LIV 3** - aaaamm\_SintesiPrestazioni

**LIV 2** - GestioneIntegrata

**LIV 3** - aaaamm\_MasterPlan

**LIV 3** - aaaamm\_PianoSpesa

LIV 3 - aaaamm\_PPA

**LIV 3** - aaaamm\_SAL

**LIV 3** - aaaamm\_AltriDoc

**LIV 2** - SistemaSGC-T

**LIV 3** - aaaamm\_SistemaSGC-T

### **Descrizione Contenuti**

- **LetteraConsegnaMensile\_aaaamm:** file pdf della lettera di consegna della documentazione mensile
- **CodContratto\_ConsegnaMensile\_aaaamm:** la codifica standard della cartella di primo livello che sarà creata in ogni CD (o DVD) Rom che sarà mensilmente consegnato all'Amministrazione. L'unico valore da modificare nel nome della cartella è quello relativo al mese oggetto di consegna (aaaamm)
- **Prestazione\_xyz:** codifica standard della cartella di secondo livello relativa alla documentazione della prestazione contrattuale xyz. Non è consentita alcuna modifica di tale dizione per tutte le consegne mensili
- **aaaamm\_Rendiconti:** codifica standard della cartella di terzo livello relativa ai deliverable **di rendicontazione** per la prestazione xyz del mese in questione (aaaamm). In questa cartella saranno contenuti tutti i file (.doc, .xls, .mdb, ecc.) prodotti mensilmente dal RTI in

relazione agli obblighi di rendicontazione della prestazione xyz ad esclusione dei dati elementari e query (vedi oltre). Anche in questo caso l'unico valore da modificare nel nome della cartella è quello relativo al mese oggetto di consegna (aaaamm)

- **aaaamm\_DatiElementari:** codifica standard della cartella di terzo livello relativa ai dati elementari (ed alle relative query di calcolo dei parametri derivati) per la prestazione xyz del mese in questione (aaaamm). In questa cartella saranno contenuti tutti i file (.mdb salvo altri formati richiesti dall'Amministrazione) prodotti mensilmente dal RTI in relazione agli obblighi di rendicontazione dei dati elementari della prestazione xyz. Anche in questo caso l'unico valore da modificare nel nome della cartella è quello relativo al mese oggetto di consegna (aaaamm)
- **aaaamm\_Deliverable:** codifica standard della cartella di terzo livello relativa ai deliverable di erogazione per la prestazione xyz del mese in questione (aaaamm). In questa cartella saranno contenuti gli elenchi (un unico file .doc) di tutti i deliverable **prodotti e consegnati a MdS** nel mese a cui la rendicontazione si riferisce relativamente agli output delle prestazioni erogate (es. materiale corsi di formazione, Rapporto Problema di PM, studi, prodotti intermedi e finali di sviluppo sw, ecc.). Anche in questo caso l'unico valore da modificare nel nome della cartella è quello relativo al mese oggetto di consegna (aaaamm)
- **SintesiPrestazioni:** codifica standard della cartella di secondo livello relativa alle rendicontazioni di riepilogo di tutte le prestazioni erogate nel mese di rendicontazione (Rendiconti Mensili delle Prestazioni Erogate e Rendiconti Mensili LdS e Altre Obbligazioni). Non è consentita alcuna modifica di tale dizione per tutte le consegne mensili
- **aaaamm\_SintesiPrestazioni:** codifica standard della cartella di terzo livello relativa alle rendicontazioni di riepilogo di tutte le prestazioni erogate nel mese di rendicontazione (Rendiconti Mensili delle Prestazioni Erogate e Rendiconti Mensili LdS e Altre Obbligazioni). In questa cartella saranno riportati sia i file word che gli excel dei Rendiconti Mensili delle Prestazioni Erogate e Rendiconti Mensili LdS e Altre Obbligazioni del mese oggetto di rendicontazione (aaaamm). Anche in questo caso l'unico valore da modificare nel nome della cartella è quello relativo al mese oggetto di consegna (aaaamm)
- **GestioneIntegrata:** codifica standard della cartella di secondo livello relativa alla documentazione di pianificazione integrata di tutte le prestazioni erogate nel mese di rendicontazione (Master Plan e piani correlati, PPA, Piano Spesa, SAL) e della ulteriore documentazione trasversale di gestione del contratto (es. verbali). Non è consentita alcuna modifica di tale dizione per tutte le consegne mensili
- **aaaamm\_MasterPlan:** codifica standard della cartella di terzo livello relativa alla documentazione costituente il Master Plan valido nel mese di rendicontazione. In questa cartella saranno riportati tutti i documenti relativi alla gestione della pianificazione integrata delle prestazioni erogate dal RTI: quindi saranno qui riportati sia il Master Plan che i singoli piani costituenti lo stesso<sup>2</sup>. Anche in questo caso l'unico valore da modificare nel nome della cartella è quello relativo al mese oggetto di consegna (aaaamm)
- **aaaamm\_PPA:** codifica standard della cartella di terzo livello relativa alla documentazione costituente il PPA (ultimo PPA consolidato nel mese di rendicontazione). Anche in questo

---

<sup>2</sup> Il dettaglio dei documenti da riportare in questa sezione sarà definito a fronte del consolidamento del Master Plan, Piano Spesa e relative modalità di gestione/integrazione con i piani di dettaglio delle singole prestazioni contrattuali Capitolato.doc

caso l'unico valore da modificare nel nome della cartella è quello relativo al mese oggetto di consegna (aaaamm)

- **aaaamm\_PianoSpesa:** codifica standard della cartella di terzo livello relativa alla documentazione costituente il Piano di Spesa valido nel mese di rendicontazione. Anche in questo caso l'unico valore da modificare nel nome della cartella è quello relativo al mese oggetto di consegna (aaaamm)
- **aaaamm\_SAL:** codifica standard della cartella di terzo livello relativa alla documentazione costituente il SAL delle prestazioni erogate nel mese di rendicontazione rispetto all'ultima pianificazione valida. In questa cartella saranno riportati sia il SAL Master Plan che SAL PPA che il SAL Piano Costi delle prestazioni erogate nel mese di rendicontazione. Anche in questo caso l'unico valore da modificare nel nome della cartella è quello relativo al mese oggetto di consegna (aaaamm)
- **aaaamm\_AltriDoc:** codifica standard della cartella di terzo livello relativa alla documentazione di gestione di tutte le prestazioni erogate del mese in questione (aaaamm). In questa cartella saranno riportati tutti i documenti relativi alla gestione del delivery delle diverse prestazione xyz nel mese di rendicontazione (eventuali piani di attività di dettaglio *non già inclusi nel Master Plan*, verbali di accordo, ecc.). Anche in questo caso l'unico valore da modificare nel nome della cartella è quello relativo al mese oggetto di consegna (aaaamm)
- **SistemaSGC-T:** codifica standard della cartella di secondo livello relativa alla copia di tutte le basi dati di dati elementari, misure intermedie e parametri presenti nel sistema SGC-T. Non è consentita alcuna modifica di tale dizione per tutte le consegne mensili.
- **aaaamm\_SistemaSGC-T:** codifica standard della cartella di terzo livello relativa alla documentazione del Sistema SGC-T di cui al punto precedente. Anche in questo caso l'unico valore da modificare nel nome della cartella è quello relativo al mese oggetto di consegna (aaaamm)

### **Osservazioni**

- **OSS1:** in caso di dimensione eccessiva dei file è possibile produrre 2 CD/DVD (uno per il Sistema SGC-T, l'altro per il resto). In questo caso il CD/DVD relativo al sistema SGC-T avrà un'unica cartella di primo livello coincidente con quella di terzo livello sopra indicata (aaaamm\_SistemaSGC-T)
- **OSS2:** fermo restando l'obbligo di rispettare la struttura fino al livello 3 sopra indicata, è possibile realizzare delle sottocartelle (di livello 4 e successivi) per raggruppare insiemi omogenei di documenti (ad esempio per la cartella AltriDoc\_aaaamm è possibile prevedere sezioni specifiche per verbali o altri documenti omogenei, a loro volta suddivisi per tipologia). Peraltro tale possibilità deve assicurare di mantenere tali eventuali sottostrutture costanti nel tempo in modo da facilitare la rintracciabilità dei documenti
- **OSS3:** per la prima consegna periodica sarà effettuata un'unica consegna con una sola lettera di consegna, ma 3 CD/DVD, uno per ogni mese di rendicontazione da avvio contratto, con la struttura sopra indicata (al netto del Sistema SGC-T che sarà consegnato nella prima consegna utile a valle del collaudo del nuovo sistema). Per quanto attiene il MasterPlan, PPA, Piano Spesa e relativi SAL nella prima consegna saranno consegnati il

primo Master Plan (inclusi i piani componenti), il primo PPA e il primo Piano Spesa, mentre nelle successive consegne saranno consegnati anche i SAL (SAL Master Plan, SAL PPA e SAL Piano Costi).

## 15 Procedura di approvazione e fatturazione delle prestazioni

Nella tabella seguente viene descritto il processo di approvazione delle rendicontazioni del Fornitore, propedeutico alla fatturazione delle stesse.

Tabella 11: Descrizione della procedura di approvazione fatturazione delle prestazioni

Fase	Descrizione	Documentazione Prodotta	Responsabilità (supporto)
<b>1. Rendicontazione delle prestazioni</b>	Rendicontazione per la verifica delle attività svolte dal Fornitore (il giorno <b>quindici di ogni mese</b> successivo al periodo di riferimento)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rapporto Mensile delle Prestazioni Erogate</li> <li>▪ Rapporto Mensile dei Livelli di Servizio</li> <li>▪ Dati elementari</li> </ul>	Fornitore
<b>2. Fatturazione</b>	Emissione delle fatture relative alle prestazioni rendicontate (il giorno <b>venticinque di ogni mese</b> successivo al periodo di riferimento)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fatture</li> </ul>	Fornitore
<b>3. Verifiche del Monitore</b>	Attività di verifica tecnica delle rendicontazioni e della fatturazione svolta dal Monitore e trasmessa all'Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esame della Rendicontazione del Fornitore</li> </ul>	Monitore
<b>4. Approvazione dell'Amministrazione</b>	Analisi della rendicontazione del Monitore.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentazione interna dell'Amministrazione</li> </ul>	Amministrazione (Monitore)
<b>5. Comunicazione approvazione</b>	Comunicazione ufficiale al Fornitore degli esiti delle verifiche complessive (entro 30 giorni dalla presentazione delle rendicontazioni, fatto salvo un ulteriore periodo di dieci giorni per ulteriori chiarimenti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicazione approvazione</li> </ul>	Amministrazione
<b>6. Gestione dei problemi</b>	Gestione dell'istruttoria relativa ai problemi individuati in fase di verifica della rendicontazione (dell'istruttoria dipenderà dai problemi specifici in esame.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentazione tecnica</li> </ul>	Amministrazione (Monitore) (Fornitore)

Di seguito vengono forniti ulteriori dettagli sulle fasi identificate.

### 15.1 RENDICONTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

La rendicontazione delle prestazioni avverrà secondo quanto previsto dall'art.16 del contratto e comprenderà la consegna di:

- Rapporto Mensile delle Prestazioni Erogate
- Rapporto Mensile dei Livelli di Servizio
- Dati elementari

Nei documenti di rendicontazione dovrà essere compresa una **sintesi dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento**, suddivisi per servizio/attività fatturabile e, nel caso di raggruppamenti di imprese, anche per singola società.

Nei suddetti documenti dovranno, inoltre, essere inserite eventuali considerazioni sulla chiusura di eventuali problemi/Non Conformità evidenziati in relazione a prestazioni

rendicontate in precedenti rapporti e per i quali le specifiche istruttorie siano state concluse: in questo caso, nella sintesi dei corrispettivi di cui sopra vanno inseriti, adeguatamente referenziati, anche i costi congruiti per le suddette prestazioni.

## 15.2 FATTURAZIONE

La fatturazione delle prestazioni del Fornitore relative ad una specifica rendicontazione avverrà a seguito della comunicazione di approvazione dell'Amministrazione con le seguenti modalità:

- ▶ Le fatture e la documentazione allegata dovranno essere prodotte in un originale e due copie. Ciascuna delle società componenti il RTI (se applicabile) per i servizi erogati a canone fisso produrrà una sola fattura relativa al periodo di riferimento.
- ▶ tutte le fatture verranno raccolte e trasmesse all'Amministrazione a cura della mandataria e corredate da un riepilogo in formato elettronico la cui struttura sarà indicata dall'Amministrazione;
- ▶ il Responsabile Economico del Fornitore provvederà a trasmettere all'Amministrazione tutte le fatture di tutte le società per un determinato periodo di riferimento attraverso la consegna brevi manu dell'originale e di due 2 copie, nonché la trasmissione della copia elettronica delle fatture (in formato Adobe pdf) alla casella PEC che verrà indicata dall'Amministrazione. La data di consegna a detta mailbox PEC costituirà la data di ricezione delle fatture;
- ▶ alle fatture dovrà essere allegata tutta la documentazione necessaria per la completa e agevole identificazione delle voci di costo e degli importi riportati in fattura: in particolare dovranno essere evidenziati gli eventuali importi relativi a prestazioni erogate in periodi precedenti a quello a cui si riferisce la fatturazione (ad esempio nel caso di importi relativi a prestazioni oggetto di specifiche istruttorie per la valutazione dei problemi rilevati).

## 15.3 VERIFICHE DEL MONITORE

### 15.3.1 VERIFICHE DELLE RENDICONTAZIONI

Le verifiche del monitore, coerentemente con quanto previsto dall'art.23 del Contratto, riguarderanno, tra le altre cose, la verifica della corretta esecuzione delle attività del Fornitore, la verifica della correttezza degli importi rendicontati e del rispetto dei livelli di servizio contrattualmente previsti.

Le verifiche saranno effettuate anche sulla base dei dati elementari consegnati dal Fornitore unitamente i rapporti di cui alla precedente sezione.

Le verifiche potranno condurre, per ogni specifico servizio, a:

- completa approvazione della rendicontazione (importi e livelli di servizio);
- mancata approvazione della rendicontazione ed evidenziazione di Non Conformità (prestazioni rese in modo difforme dalle specifiche contrattuali, non rispetto dei livelli di servizio, valore dei corrispettivi non adeguato....).

Le determinazioni del Monitore saranno trasmesse all'Amministrazione per le opportune analisi e verifiche.

In questa fase al Fornitore potranno essere richiesti chiarimenti, da parte dello stesso Monitore e/o dell'Amministrazione, in merito alle prestazioni rese e alle rendicontazioni.

Ove applicabile il Monitore potrebbe indicare gli adeguamenti dei corrispettivi necessari per eliminare le Non Conformità riscontrate.

### 15.3.2 VISITE ISPETTIVE

Nel caso di verifiche ispettive effettuate dal Monitore, in conformità a quanto previsto dall'Ar.23 del Contratto, volte alla verifica della validità dei dati relativi alla rendicontazione dei parametri previsti dal Contratto per l'erogazione dei servizi (volumi ed effort erogati e livelli di servizio) in merito a prestazioni effettuate in periodi anche precedenti all'ultimo rendicontato, si specifica che nel caso di evidenziazione di Non Conformità:

- il Fornitore è tenuto alla loro rimozione;
- le Non Conformità relativamente alla misurazione dei livelli di servizio sono assimilate al non rispetto degli stessi e, quindi, soggette alle relative penali;
- le Non Conformità relative alla misurazione dei volumi di servizio erogati e, in generale, alle prestazioni rese, potrebbero comportare la revisione dei corrispettivi già fatturati e/o liquidati in precedenza e alla emissione di note di credito a favore dell'Amministrazione, secondo quanto specificato nell'art.26 del Contratto.

### 15.4 APPROVAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

In questa fase l'Amministrazione, anche sulla base dei rapporti di monitoraggio, analizzerà l'adeguatezza delle rendicontazioni del Fornitore ai fini della loro approvazione.

L'approvazione riguarderà le singole prestazioni/attività fatturabili e potrebbe indicare:

- la completa approvazione della rendicontazione (importi e livelli di servizio);
- la mancata approvazione della rendicontazione ed evidenziazione di Non Conformità (prestazioni rese in modo difforme dalle specifiche contrattuali, non rispetto dei livelli di servizio, valore dei corrispettivi non adeguato....).
- l'approvazione della rendicontazione vincolata all'adeguamento dei corrispettivi.

### 15.5 COMUNICAZIONE APPROVAZIONE

In questa fase l'Amministrazione comunica ufficialmente al Fornitore gli esiti della precedente fase di valutazione.

Nel caso di evidenza del non rispetto dei livelli di servizio si provvederà anche ad indicare l'evento specifico al Fornitore al fine di attivare la prevista istruttoria.

## 15.6 GESTIONE DEI PROBLEMI

Nel caso di evidenziazione di problemi di limitata rilevanza ed eliminabili dal Fornitore in modo tempestivo (ad esempio, relativi ad errori nella rendicontazione...) il Fornitore è tenuto a rimuoverli nei tempi indicati dall'Amministrazione ed aggiornare la relativa documentazione di rendicontazione.

Nel caso si problemi di rilevanza maggiore sarà attivata una specifica istruttoria, gestita, per quanto di competenza, nell'ambito dei Comitati Operativi e del Comitato di Gestione.

Alla conclusione dell'istruttoria sarà emesso un parere con le determinazioni dell'Amministrazione. A fronte di queste determinazioni il Fornitore provvederà ad integrare la documentazione di rendicontazione immediatamente successiva al completamento dell'istruttoria con i risultati dell'istruttoria stessa;

## 16 GESTIONE DELLE MODIFICHE CONTRATTUALI

Con Gestione delle Modifiche si vuole indicare l'insieme di processi di pianificazione, dei processi operativi e delle relative attività, finalizzate al continuo e coerente adeguamento delle infrastrutture e dei servizi oggetto del presente Contratto, a fronte dei cambiamenti delle esigenze dell'Amministrazione e/o di obsolescenza tecnologica/funzionale delle infrastrutture, di variazioni delle Politiche Tecnologiche e di Sicurezza dell'Amministrazione e delle azioni relative all'adeguamento delle tariffe.

Le modifiche con cui sono implementati gli adeguamenti di cui sopra, sono classificate come:

1. Modifiche Standard;
2. Modifiche Straordinarie;

### 16.1 MODIFICHE STANDARD

Per modifiche standard si intendono tutti i cambiamenti connessi all'erogazione delle prestazioni da parte del Fornitore per i quali:

- non si generino oneri aggiuntivi per l'Amministrazione rispetto a quanto disciplinato dal contratto e successivi accordi formalizzati tra le Parti (es. importi singole prestazioni nell'ambito della Pianificazione dei Fabbisogni);
- non si vadano ad eliminare o ridurre obbligazioni contrattuali del Fornitore in merito all'erogazione delle prestazioni e più in generale all'esecuzione del contratto;
- non si generino contrasti con le Politiche della Gestione della Tecnologia e Politiche di Sicurezza dell'Amministrazione.

Questi cambiamenti non prevedono specifiche attività aggiuntive od oneri economici ulteriori rispetto a quanto contrattualmente definito.

Sono esempi di Modifiche Standard:

- variazioni ai volumi pianificati (baseline);
- aggiunta, modifica o eliminazione di procedure di gestione del contratto.

### 16.2 MODIFICHE STRAORDINARIE

Le Modifiche Straordinarie sono relative a cambiamenti delle prestazioni contrattuali che comportino l'impiego di specifiche risorse e/o l'effettuazione di nuovi investimenti inizialmente non previsti.

Sono esempi di Modifiche Straordinarie cambiamenti relativi a:

- ambiti tecnologici;
- variazioni dei servizi e/o avvio di Progetti di Innovazione (rif. par. 2.2);

- progetti di migrazione tecnologica infrastrutturale, ad esempio conseguenti a modifiche indotte dalle Politiche Tecnologiche e/o di Sicurezza e/o alla implementazione dei *Progetti di Innovazione*;
- altri cambiamenti che possano modificare gli obblighi del Fornitore e/o gli oneri per l'Amministrazione.

L'implementazione di una modifica straordinaria richiede:

- un'analisi di fattibilità comprensiva della valutazione di congruità economica;
- la definizione di uno specifico progetto ed il relativo piano di attuazione (Piano di Transizione);
- la gestione di una negoziazione economica tra Amministrazione e Fornitore.

il Fornitore, indipendentemente dell'autore della proposta di modifica straordinaria, predisporrà gli studi, i progetti e la pianificazione tecnica e la proposta economica per l'implementazione di tali modifiche, mentre l'Amministrazione ha il compito di riesaminare l'adeguatezza tecnica della proposta e la relativa congruità economica ai fini dell'approvazione.

Ove applicabile dovrà prevedersi la necessità di gestire un *Periodo Transitorio* di messa a regime per il monitoraggio e la messa a punto delle nuove infrastrutture, dei servizi erogati e dei livelli di servizio, nonché l'integrazione con altri servizi coinvolti.

### 16.3 PROCEDURA DI GESTIONE DELLE MODIFICHE

Di seguito sono riportati i passi procedurali di massima per l'attivazione delle Modifiche Straordinarie:

1. definizione del piano dei fabbisogni e richiesta ufficiale di cambiamento da parte del Responsabile del Contratto dell'Amministrazione da presentare al Responsabile di Contratto del Fornitore;
2. valutazione da parte del Fornitore della richiesta in termini di fattibilità, impatto e costi;
3. accettazione della richiesta e proposta di soluzione (progetto di massima tecnico/economico e relativo Piano di Transizione) da parte del Fornitore, in caso di Modifiche Straordinarie;
4. negoziazione ed autorizzazione;
5. definizione del piano dettagliato delle attività e responsabilità;
6. eventuale aggiornamento contrattuale (compensi e/o allegati tecnici indicati nel Manuale Operativo);
7. approvazione finale da parte dell'Amministrazione e del Fornitore;
8. implementazione;

9. notifica della conclusione delle attività e produzione di report (ove previsto);
10. registrazione in un registro/archivio di tutte le richieste e del relativo iter seguito;
11. gestione del Periodo Transitorio (rilascio graduale, formazione, coinvolgimento di servizi quale il Service Desk, verifica livelli di servizio, ecc...);
12. entrata a regime della erogazione del servizio.