

**Direzione generale per la vigilanza sugli enti, il sistema cooperativo e le gestioni
commissariali**

Progetto Sistema Informatico Direzionale Integrato

Capitolato tecnico

giugno 2016

Sommario

1	Premessa	4
2	Descrizione della fornitura.....	6
2.1	Realizzazione del Nuovo Sistema e Manutenzione evolutiva/adequativa.....	6
2.2	Manutenzione correttiva e gestione applicativa.....	7
2.3	Sistema per la formazione e la valutazione del personale ispettivo	8
3	Oggetto della fornitura	9
3.1	Servizi di Base	9
3.1.1	Modalità di erogazione	9
3.1.2	Luogo di erogazione	9
3.1.3	Conduzione progetto	10
3.1.4	Proprietà del software sviluppato.....	10
3.2	Servizi Complementari.....	11
3.2.1	Modalità di erogazione	11
3.2.2	Luogo di erogazione	11
3.2.3	Conduzione progetto	12
3.3	Descrizione dei servizi	13
3.3.1	Servizi di base.....	13
3.3.1.1	Realizzazione del Nuovo Sistema	13
3.3.1.2	Migrazione dei dati dall'attuale piattaforma al Nuovo Sistema	13
3.3.1.3	Servizi di a) Manutenzione evolutiva - MEV b) Manutenzione adeguativa – MAD sia sul software sviluppato ad hoc che sugli attuali sistemi informatici in uso presso la DG	13
3.3.1.4	Parametrizzazione e personalizzazione della piattaforma di e-learning/forum di discussione	17
3.3.2	Servizi Complementari	18
3.3.2.1	Manutenzione Correttiva	18
3.3.2.2	Gestione Applicativa.....	18
3.3.2.3	Formazione e comunicazione.....	19
3.3.2.4	Selezione piattaforma di e-learning/forum di discussione.....	19
3.3.2.5	Definizione metodo di valutazione dell'attività ispettiva	20
3.4	Importo a base d'asta	20
3.5	Durata del contratto.....	21
3.5.1	Tempistica Servizi di Base	21
3.5.1.1	Realizzazione del Nuovo Sistema	21
3.5.1.2	Migrazione dei dati dall'attuale piattaforma al Nuovo Sistema;.....	21
3.5.1.3	Manutenzione evolutiva ed adeguativa sia sul software sviluppato ad hoc che sugli attuali sistemi informatici in uso presso la DG	22
3.5.1.4	Parametrizzazione e personalizzazione della piattaforma di e-learning/forum di discussione	23

3.5.2	Tempistica Servizi Complementari	23
3.5.2.1	Manutenzione Correttiva e Gestione applicativa	23
3.5.2.2	Formazione e Comunicazione	24
3.5.2.3	Selezione piattaforma di e-learning/forum di discussione.....	24
3.5.2.4	Definizione metodo di valutazione dell'attività ispettiva	24
3.6	Pianificazione delle attività e vincoli temporali sul rilasci di prodotti della fornitura	24
3.7	Approvazione.....	26
3.8	Accettazione	27
3.9	Qualità della fornitura	28
4	Garanzia.....	28
5	Penali	29
6	Stima del progetto e mix figure professionali	30
6.1	Stima del progetto	30
6.2	Mix delle figure professionali	33

1 Premessa

Nell'ambito della Direzione generale per la vigilanza sugli enti, il sistema cooperativo e le gestioni commissariali (nel seguito DG), la Divisione VI Scioglimenti, gestioni commissariali, liquidazione coatta amministrativa degli enti cooperativi si occupa di:

- Gestioni commissariali ai sensi dell' articolo 2545 sexiesdecies c.c
- Scioglimenti degli enti cooperativi ai sensi degli articoli 2545 septiesdecies c.c, e articolo 223 septiesdecies disp. att. e trans c.c
- Sostituzione dei liquidatori nella liquidazione volontaria ai sensi dell' articolo 2545 octiesdecies c.c
- Liquidazione coatta amministrativa ai sensi dell' art 2545 terdecies c.c
- Liquidazione coatta amministrativa dei consorzi agrari
- Procedimenti connessi alle predette procedure: nomina, sostituzione e revoca dei commissari liquidatori e dei commissari governativi, costituzione dei comitati di sorveglianza
- Attività di vigilanza sulle procedure
- Disposizioni ai Conservatori dei pubblici registri ed al Registro delle imprese
- Atti finali delle procedure di liquidazione
- Gestione del contenzioso e rapporti con l'Avvocatura dello stato
- Rapporti con le altre Amministrazioni, Autorità ed Istituzioni e con gli organismi europei

La Divisione V - Vigilanza sul sistema cooperativo - Attività ispettiva e di revisione si occupa di:

- Riconoscimento giuridico delle associazioni nazionali di rappresentanza e tutela del movimento cooperativo ed esame delle modifiche apportate agli statuti delle stesse
- Approvazione degli statuti e delle successive modifiche statutarie dei fondi mutualistici costituiti ai sensi dell'articolo 11, comma 1, della legge 31 gennaio 1992, n. 59
- Programmazione dell'attività di controllo sul sistema cooperativo, di competenza della direzione generale
- Conferimento degli incarichi ispettivi e di revisione; esame dei verbali ed adempimenti conseguenti; coordinamento con gli uffici territoriali facenti capo alla Direzione Generale per le attività territoriali

- Attività di controllo sulle Associazioni nazionali di rappresentanza e tutela del movimento cooperativo riconosciute, per quanto di competenza della direzione generale, e sui Fondi mutualistici
- Attività di controllo sulle banche di credito cooperativo, per quanto di competenza della direzione generale, e sulle società di mutuo soccorso
- Rapporti con le Associazioni nazionali di rappresentanza ed autorizzazione dei corsi di formazione dei relativi revisori
- Tenuta dell'elenco dei revisori di cui all'articolo 7 del decreto legislativo n. 220 del 2002
- Tenuta dell'elenco delle società di revisione di cui all'articolo 15 della legge n. 59 del 1992
- Provvedimenti di liquidazione dei compensi dovuti ai revisori ed agli ispettori
- Attività per la realizzazione di corsi di prima formazione, di corsi e seminari di qualificazione e aggiornamento rivolti a revisori e ispettori
- Approntamento di prodotti e servizi di formazione e informazione connessi all'attività di vigilanza

2 Descrizione della fornitura

Al fine di razionalizzare le attività gestionali della DG, l'Amministrazione intende rivedere i processi ed il relativo Sistema Informativo con l'introduzione di una soluzione completa ed integrata, anche al fine di consentire un maggior livello di automazione nella gestione delle pratiche e di migliorare l'interscambio di informazioni fra le varie Divisioni.

La presente fornitura prevede:

- la realizzazione di un sistema informatico per la gestione delle attività delle Divisioni V e VI (nel seguito *Nuovo Sistema*) e le attività di Manutenzione evolutiva/adequativa sia sul Nuovo sistema che sugli attuali sistemi informatici in uso presso la DG
- la manutenzione correttiva e la gestione applicativa sia sul software sviluppato ad hoc che sugli attuali sistemi informatici in uso presso la DG
- la selezione, la parametrizzazione, la personalizzazione e la gestione applicativa di un sistema per la formazione del personale ispettivo e la definizione di un metodo di valutazione dei risultati ispettivi

2.1 Realizzazione del Nuovo Sistema e Manutenzione evolutiva/adequativa

Il Nuovo Sistema sarà costituito da due moduli software - distinti ma fortemente integrati - per la gestione della attività delle Divisioni V e VI.

- Il **Modulo Divisione V** consentirà la gestione di tutte le attività ispettive, dalla pianificazione degli incarichi al pagamento dei corrispettivi agli ispettori; verranno gestite le fasi di pianificazione, accettazione incarichi, svolgimento ispezione e compilazione verbale, valutazione verbale, gestione richieste (Divisioni, Cooperative, esposti, etc.), pagamento emolumenti, gestione anagrafiche. Il sistema interagirà inoltre con il Programma Gestione Verbali utilizzato per la compilazione del verbale ispettivo.
- Il **Modulo Divisione VI** consentirà la gestione dei provvedimenti sanzionatori, dalla richiesta da parte dell'ente proponente sino alla chiusura del provvedimento; verranno gestite la fase istruttoria, la fase di produzione e firma dei relativi decreti, la vigilanza sul corretto svolgimento della procedura, la chiusura del provvedimento ed il pagamento dei compensi ai Commissari. Il Modulo Divisione VI comprenderà un componente web finalizzato all'interazione con i Commissari esterni incaricati ed, in particolare, alle fasi di invio domanda/CV per iscrizione alla banca dati ministeriale, di accettazione dell'incarico nonché di trasmissione di tutti i documenti inerenti i provvedimenti di competenza.

La realizzazione del Nuovo Sistema dovrà permettere all'Amministrazione di perseguire gli obiettivi di una maggiore efficienza nella gestione delle pratiche relative ad ispezioni e provvedimenti sanzionatori nonché di dematerializzazione e di cooperazione applicativa fra i vari moduli del sistema informatico direzionale.

L'obiettivo principale del Nuovo Sistema è quello di migliorare l'efficienza delle procedure interne riducendone i relativi costi di gestione attraverso una maggiore fruibilità delle applicazioni informatiche di *back office* ed una maggiore integrazione fra i vari moduli del sistema informativo Direzionale nonché con il sistema SICOGE per la gestione dei pagamenti.

Il Nuovo Sistema consentirà a tutti gli utenti autorizzati di accedere, interrogare, modificare ed inserire i dati relativi alle pratiche di propria competenza, garantendo l'integrazione con le altre componenti del sistema informatico della DG.

Le attività dei Funzionari, quali, ad esempio, la correzione dati, la protocollazione dei documenti, l'invio di PEC) e del Dirigente (ad. es. firma digitale) verranno eseguite in un unico ambiente e con un elevato livello di automazione.

Il Nuovo Sistema consentirà la gestione dei vari *steps* autorizzativi del processo di lavorazione delle varie tipologie di pratiche; in particolare, i profili degli utenti verranno parametrizzati in base al ruolo nell'organizzazione e potranno essere definiti controlli specifici per ciascun profilo.

Per ogni attività svolta sul Nuovo Sistema verrà garantita la tracciabilità.

Il Nuovo Sistema interagirà inoltre con il sistema di *reporting* Direzionale, consentendo all'Amministrazione di ottenere dati ed indicatori, aggregati secondo le necessità, utili a migliorare il controllo sulle attività.

Oltre alla realizzazione del Nuovo Sistema, la fornitura prevede la Manutenzione evolutiva ed adeguativa sia del Nuovo Sistema sia degli attuali sistemi informatici in uso presso la DG.

La fornitura comprende anche i servizi di **Manutenzione evolutiva ed adeguativa** sia sul Nuovo Sistema che su alcuni degli attuali sistemi in uso presso la DG. L'elenco dei sistemi oggetto dei servizi di Manutenzione Evolutiva ed Adeguativa è riportato nel seguito del documento.

2.2 Manutenzione correttiva e gestione applicativa

Oltre alla realizzazione del Nuovo Sistema, la fornitura prevede la Manutenzione correttiva e la gestione applicativa sia sul software sviluppato *ad hoc* sia degli attuali sistemi informatici in uso presso la DG.

L'elenco dei sistemi oggetto del servizio di Manutenzione correttiva e Gestione Applicativa è riportato nel seguito del documento.

2.3 Sistema per la formazione e la valutazione del personale ispettivo

Fra gli obiettivi della DG vi è quello di disporre di una piattaforma tecnologica in grado di supportare un processo di formazione continua del personale ispettivo volto da un lato al miglioramento del livello di qualificazione e di sviluppo professionale degli ispettori, dall'altro alla valutazione qualitativa dell'attività svolta anche ai fini dell'assegnazione di nuovi incarichi di ispezione straordinaria e di tutoraggio di nuovi revisori.

Per il raggiungimento di tale risultato si prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- Selezione piattaforma integrata per la formazione permanente finalizzata all'innalzamento del livello professionale del personale ispettivo delle società cooperative
- parametrizzazione ed eventuale personalizzazione della piattaforma selezionata
- Definizione ed implementazione di un metodo di valutazione dei risultati ispettivi finalizzato anche alla selezione degli ispettori ed all'assegnazione degli incarichi ispettivi
- Gestione applicativa della piattaforma e delle relative personalizzazioni

3 Oggetto della fornitura

La fornitura prevede due tipologie di servizio:

1. Servizi di base
2. Servizi complementari

3.1 Servizi di Base

I servizi di base previsti nella presente fornitura che rientrano nella tipologia di servizio “Sviluppo, Manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa di software ad hoc” sono i seguenti:

- Realizzazione del Nuovo Sistema;
- Migrazione dei dati dall’attuale piattaforma al Nuovo Sistema;
- Manutenzione evolutiva ed adeguativa sia sul software sviluppato *ad hoc* che sugli attuali sistemi informatici in uso presso la DG

I servizi di base previsti nella presente fornitura che rientrano nella tipologia di servizio “Personalizzazione e parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso” sono i seguenti:

- Parametrizzazione e personalizzazione della piattaforma di e-learning/forum di discussione

3.1.1 Modalità di erogazione

Tutti i servizi di base verranno erogati in **Modalità Progettuale** secondo i criteri specificati in Accordo Quadro e misurati in modalità “a corpo”.

Date le caratteristiche dei servizi è prevista l’applicazione del **Ciclo di Vita Completo**. Per la descrizione delle attività previste dal Ciclo Completo nell’ambito del presente Capitolato nonché dei deliverables da produrre per ciascuna attività si rimanda all’ Appendice 2.

3.1.2 Luogo di erogazione

Servizio	Sede	Note
Servizi base (tutti)	Fornitore	fatte salve le attività che prevedono la partecipazione dell’Amministrazione, che verranno svolte presso la sede dell’Amministrazione.

3.1.3 Conduzione progetto

Le caratteristiche dei servizi di base richiedono di impostare e di avviare modalità di *Project Management* che permettano un pieno controllo di questa componente progettuale.

La funzione di *Project Management* dovrà identificare attività da svolgere, priorità, tempi, risorse, verificare il completamento delle attività nonché garantire l'integrazione tra tutte le componenti del progetto, la gestione del rischio e le eventuali ri-pianificazioni.

L'Amministrazione si riserva di individuare una figura preposta allo svolgimento di funzioni di *auditing* (da affiancare alla Direzione Lavori) al fine di assicurare il corretto *feedback* utente rispetto alle specifiche funzionali riportate nel seguito .

Dovrà essere prevista dal Fornitore una figura di *Project Manager* (Capo Progetto) a coordinamento di tutte le attività dei servizi di base, il quale avrà la piena responsabilità dei rapporti con l'Amministrazione, assumendo quindi il ruolo di Direttore Lavori per il Fornitore.

Il *Project Manager* dedicato ai servizi di base dovrà essere una figura distinta dal *Project Manager* dedicato ai servizi complementari ed alla presa in carico dei sistemi attualmente in uso presso la DG.

Entro il termine di 10 (dieci) giorni solari a decorrere dalla data di efficacia del contratto, il Fornitore comunicherà all'Amministrazione il nominativo del *Project Manager* responsabile delle attività contrattuali a cui l'Amministrazione stessa, per il tramite del proprio Direttore dell'esecuzione del contratto, farà riferimento per ogni aspetto riguardante l'esecuzione delle attività contrattuali.

La nomina del *Project Manager* sarà sottoposta all'approvazione dell'Amministrazione che potrà richiedere di effettuare un incontro conoscitivo e che avrà facoltà, a suo insindacabile giudizio, di rifiutare la nomina richiedendo al Fornitore la proposta di un nuovo candidato.

Si precisa altresì che la tipologia delle attività da svolgere e la complessità della materia trattata richiedono che tutte le attività siano improntate ad una assoluta attenzione alla riservatezza.

3.1.4 Proprietà del software sviluppato

L'Amministrazione avrà diritto di proprietà sul software sviluppato *ad hoc* relativo al Nuovo Sistema ed alla piattaforma di e-learning/forum di discussione, delle relative interfacce sviluppate *ad hoc* con gli altri moduli del sistema informatico in essere presso l'Amministrazione, del software realizzato a seguito di interventi di Manutenzione evolutiva/adeguativa, dei programmi predisposti per la migrazione dei dati e della reportistica sviluppata *ad hoc* per l'implementazione del metodo di valutazione dell'attività ispettiva.

La fornitura non deve prevedere costi aggiuntivi per Licenze d'uso di prodotti software di proprietà di terzi e relativi canoni di manutenzione, ad eccezione della Piattaforma di e-learning/forum di discussione.

3.2 Servizi Complementari

I servizi complementari oggetto della presente fornitura e la relativa classificazione nell'ambito dell'Accordo Quadro sono i seguenti:

- Manutenzione correttiva
- Supporto specialistico: Gestione Applicativa
- Supporto specialistico: Selezione piattaforma di e-learning/forum di discussione
- Supporto specialistico: Formazione e comunicazione
- Supporto specialistico: Definizione metodo di valutazione dell'attività ispettiva

3.2.1 Modalità di erogazione

Tutti i servizi complementari verranno erogati in **Modalità Continuativa** e misurati in modalità "a consumo" a meno della fase di progettazione del servizio di "Formazione e Comunicazione" che verrà erogato in **Modalità Progettuale** e misurato in modalità "a corpo"

3.2.2 Luogo di erogazione

Servizio	Sede	Note
Manutenzione correttiva	Fornitore	fatte salve le attività che prevedono la partecipazione dell'Amministrazione, che verranno svolte presso la sede dell'Amministrazione.
Gestione Applicativa	Amministrazione	Le attività di supporto sistemistico e <i>data base administration</i> potranno essere erogate anche da remoto, concordando con l'Amministrazione le procedure di accesso al fine di garantire comunque l'integrità, la riservatezza e la sicurezza delle informazioni contenute nei sistemi
Selezione piattaforma di e-learning/forum di discussione	Amministrazione	

Servizio	Sede	Note
Definizione metodo di valutazione dell'attività ispettiva	Amministrazione	
Formazione e comunicazione	Fornitore	fatte salve le attività che prevedono la partecipazione dell'Amministrazione, che verranno svolte presso la sede dell'Amministrazione.

3.2.3 Conduzione progetto

Si prevede un *Project Manager* dedicato ai servizi complementari ed alla presa in carico dei sistemi attualmente in uso presso la DG, distinto dal *Project Manager* dedicato ai servizi di base.

Per la descrizione del servizio v. par. 3.1.3 "Servizi di base: Conduzione progetto".

3.3 Descrizione dei servizi

3.3.1 Servizi di base

Relativamente i servizi di base l'Amministrazione richiede la fornitura dei beni e servizi descritti nei successivi paragrafi.

3.3.1.1 Realizzazione del Nuovo Sistema

Realizzazione ed integrazione del Nuovo Sistema in accordo ai requisiti tecnici e funzionali espressi in Appendice 4.

3.3.1.2 Migrazione dei dati dall'attuale piattaforma al Nuovo Sistema

I dati presenti nell'attuale **Sistema gestionale Divisione V – Vigilanza** (comprese le richieste di provvedimento inoltrate alla Divisione VI ed il relativo stato di lavorazione) dovranno essere trasferiti nell'ambito della base dati del Nuovo Sistema, **senza alcuna eccezione** a meno di preventivo assenso scritto da parte dell'Amministrazione.

L'attività di migrazione dei dati dagli attuali sistemi verso il Nuovo Sistema potrà essere svolta parallelamente al progetto di sviluppo software, non appena definito il modello dati del Nuovo Sistema.

Si precisa che il contenuto dei verbali ispettivi gestiti tramite il Programma Gestione Verbalì ed attualmente memorizzato in formato .xml sul sistema documentale **Adam** dovrà essere migrato sul data base Oracle al fine di consentirne il trattamento come data strutturato.

Parallelamente alla codifica del software, il fornitore procederà alla produzione / aggiornamento della Documentazione di migrazione, consistente nel *mapping* fra dati sorgente e dati del sistema target e nella descrizione di tutti i metadati, ovvero degli algoritmi di trattamento che hanno consentito il passaggio dalla vecchie alle nuove strutture dati.

3.3.1.3 Servizi di a) Manutenzione evolutiva - MEV b) Manutenzione adeguativa – MAD sia sul software sviluppato ad hoc che sugli attuali sistemi informatici in uso presso la DG

La manutenzione evolutiva (MEV) è il servizio volto ad assicurare la futura rispondenza del sistema informatico - realizzato e/o gestito - alle esigenze dell'utente. Comprende tutti quegli interventi di evoluzione del sistema che si potranno rendere necessari per far fronte a nuove esigenze, quali, a titolo di esempio:

- adeguamento del *software* a fronte di innovazioni normative e/o organizzative ;
- adeguamento del *software* alle modifiche introdotte dagli Enti esterni sulla struttura dei dati dei flussi informativi scambiati ;

- adeguamento del *software* in relazione a mutate esigenze degli utenti in un quadro di invarianza delle caratteristiche tecniche e funzionali di base degli obiettivi primari delle applicazioni.

La MEV sarà erogata concordando con l'Amministrazione le opportune variazioni al Piano di progetto, ogni qualvolta nuove esigenze comportino variazioni ai sistemi oggetto del servizio.

La manutenzione adeguativa (MAD) è volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico ed organizzativo del sistema informativo, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di *software* di base o l'introduzione di nuove apparecchiature, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente.

Allo scopo di rendere misurabile la qualità totale dei servizi offerti di MEV e MAD, l'Amministrazione si riserva di utilizzare tutti o parte degli indicatori riportati in Appendice 3, compresi i relativi livelli di servizio e penali che si intendono aggiuntivi rispetto a quelli riportati nel seguito del Capitolato.

Nel caso in cui per parte di tali indicatori o livelli di servizio o penali aggiuntive si rilevino aspetti di sovrapposizione, divergenza o conflitto nell'ambito di altre sezioni del Capitolato, si intendono sempre validi i criteri più favorevoli per l'Amministrazione.

Di seguito si fornisce un elenco ed una sintetica descrizione dei sistemi informatici che saranno oggetto del servizio di Manutenzione evolutiva ed adeguativa:

- **Nuovo Sistema:** sarà oggetto del servizio di Manutenzione evolutiva ed adeguativa correttiva ed assistenza dopo l'avvio in esercizio
- **Piattaforma di e-learning/forum di discussione**

I contenuti dei corsi a distanza e dei test di valutazione saranno soggetti ad evoluzione dopo l'avvio in esercizio anche (ma non esclusivamente) per le seguenti ragioni:

- modifiche della normativa vigente e/o delle linee guida a cui gli ispettori sono chiamati ad attenersi nell'esercizio dell'attività ispettiva
 - *feedback* provenienti dalla fruizione dei corsi sia in termini di comprensibilità dei contenuti che in termini di difficoltà riscontrate nell'esecuzione dei test a distanza
 - *feedback* provenienti dai funzionari valutatori dei verbali ispettivi che forniranno indicazioni su errori frequenti che continuano a persistere anche a valle della formazione erogata
- **Sistema gestionale Divisione V – Vigilanza:** E' l'applicazione più importante e complessa in uso presso la DG, utilizzata per la gestione delle attività di ispezione/revisione delle cooperative; un insieme minimale di funzionalità consente la gestione delle richieste di provvedimento sanzionatorio per la Divisione VI. Il sistema è multi-ruolo e multi utente ed è utilizzato 24 ore al gg 7 gg su 7 da circa 1.000 utenti distribuiti sul territorio nazionale. L'accesso al sistema è effettuato tramite web. Il Sistema, avviato in esercizio nel 2007, è una *web application* Java 2ee realizzata utilizzando il *framework* Struts 1.0. Nel corso degli anni sia le funzioni che la base dati hanno subito

numerosi interventi di adeguamento scarsamente documentati, a meno di un recente rifacimento del Manuale Utente. I relativi dati strutturati sono conservati sulla base dati Oracle (versione 10) *Sicoop*; le informazioni di natura documentale sono registrate nel sistema documentale *Adam*. Con l'avvio in esercizio del Nuovo Sistema, al termine di un eventuale periodo di parallelo, il sistema verrà dismesso.

- **Modulo Divisione IV – Accertamenti - Contributi:** il modulo software utilizzato per l'invio degli accertamenti e la riscossione dei contributi dalle cooperative è stato oggetto di un recente progetto di rifacimento, tuttora in fase di esecuzione; il modulo andrà in produzione entro agosto 2016. Il sistema sarà multi-ruolo e multi utente ed è utilizzato 8 ore al gg, 5 gg su 7 da circa 100 utenti interni alla DG. L'accesso al sistema, una *web application* Java 2ee realizzata utilizzando un *framework* basato su Spring, avverrà tramite Intranet. I relativi dati strutturati saranno conservati su una base dati Oracle; le informazioni di natura documentale saranno registrate nel sistema documentale *Adam*. Il sistema sarà correttamente documentato, sia dal punto di vista tecnico che funzionale. L'attuale contratto con la ditta aggiudicataria prevede il servizio di manutenzione sino al mese di dicembre 2017¹, al termine del quale è previsto un periodo di passaggio di consegne.

Nell'ambito del servizio dovrà essere prevista una specifica attività di integrazione fra il Modulo Divisione IV ed il Nuovo Sistema, al fine di condividere, per quanto possibile, funzionalità e strutture dati.

- **Portale Cooperative:** Nel disegno “a tendere” dei sistemi informativi della DG rappresenta il canale principale mediante il quale le cooperative dovranno comunicare con l'Amministrazione (da cui il nominativo “Portale”). Attualmente sono state realizzate solo alcune semplici funzionalità per la trasmissione di istanze relative ad accertamenti. Il Portale Cooperative, nell'ambito della presente fornitura, sarà oggetto di modifiche evolutive per interagire con il Nuovo Sistema. Si tratta di una *web application* Java 2ee realizzata utilizzando il *framework* Bootstrap.
- **Programma Gestione Verbali:** è un'applicazione Java *stand-alone*, installata sul PC degli ispettori, che consente di compilare il verbale di ispezione e di caricarlo sul “Sistema gestionale Divisione V - Vigilanza”. Il programma, nell'ambito della presente fornitura, sarà oggetto di modifiche evolutive per interagire con il Nuovo Sistema.
- **Programma Gestione Albo Cooperative Edilizie:** applicazione *stand-alone* che consente la gestione delle richieste di iscrizione all'albo delle cooperative edilizie (un sottoinsieme dell'albo cooperative) e la ricezione dei rapporti sull'attività svolte. Il programma consente inoltre la gestione delle

¹ data da ritenersi indicativa e suscettibile di modifiche da parte dell'Amministrazione, in quanto legata alla effettiva data di avvio in esercizio del modulo

riunioni e delle relative deliberazioni del Comitato di sorveglianza per l'Albo Cooperative Edilizie. Si prevede di rendere fruibili tali funzionalità via web attraverso interventi di adeguamento del Portale Cooperative. Accede ad un DB Oracle e un DB Access.

3.3.1.3.1 Interventi di Manutenzione evolutiva già previsti

Per alcuni sistemi rientranti nell'elenco di cui al precedente paragrafo sono già stati previsti una serie di interventi di Manutenzione Evolutiva al fine consentire l'interazione con il Nuovo Sistema; tali interventi, descritti dettagliatamente nei relativi paragrafi dell'Appendice 4, dovranno pertanto fare parte della presente fornitura. Di seguito se ne riporta un sintetico elenco, distinto per Sistema:

Modulo Divisione IV

Il Piano di lavoro dovrà prevedere una specifica attività di integrazione del Modulo Divisione IV con il Nuovo Sistema al fine di condividere funzionalità e strutture dati

Portale Cooperative

Interazioni con Modulo Divisione V

- Gestione richieste di revisione/ispezione e certificati di revisione da parte di Cooperative
- Gestione controdeduzioni a seguito di ispezione/revisione
- Gestione esposti
- Gestione istanze di accesso agli atti
- Gestione elenco società di revisione

Interazioni con Modulo Divisione VI

- Gestione richieste di provvedimento da parte di Cooperative
- Gestione controdeduzioni - fase istruttoria
- Gestione istanze di revoca del provvedimento
- Gestione controdeduzioni/consenso esplicito – fase decreto

Programma Gestione Verbale

- Il Programma dovrà essere modificato per consentire l'interazione con il Modulo Divisione V del Nuovo Sistema

Programma Gestione Albo Cooperative Edilizie

- Gestione comitati di sorveglianza

Le ulteriori attività di Manutenzione evolutiva verranno pianificate nel corso del Progetto.

3.3.1.4 Parametrizzazione e personalizzazione della piattaforma di e-learning/forum di discussione

Nell'ambito di questo servizio, necessariamente successivo alla selezione della piattaforma di e-learning, il fornitore:

- imposterà la parametrizzazione della piattaforma tecnologica selezionata e provvederà alle necessarie personalizzazioni;
- a valle della definizione del metodo di valutazione dell'attività ispettiva, previsto nell'ambito dei Servizi Complementari, implementerà la reportistica che ne consenta la fruizione. Per la predisposizione dei report dovranno essere utilizzati anche la base dati del Nuovo Sistema ed il sistema di *query/reporting* SAS in uso presso la DG.

Oltre ai prodotti previsti dal Ciclo di Vita Completo descritto in Appendice 2, il Fornitore imposterà ed implementerà sulla piattaforma tecnologica selezionata il metodo per l'erogazione dei test di valutazione dei risultati dell'attività di formazione.

3.3.2 Servizi Complementari

3.3.2.1 Manutenzione Correttiva

La manutenzione correttiva è volta a rimuovere le cause e gli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi, ed è innescata da impedimenti nell'esecuzione dell'applicazione o di differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione.

L'elenco dei sistemi informatici oggetto del servizio di Manutenzione correttiva è il medesimo riportato nel par. 3.3.1.3 "Servizi di a) Manutenzione evolutiva - MEV b) Manutenzione adeguativa – MAD sia sul software sviluppato ad hoc che sugli attuali sistemi informatici in uso presso la DG"

3.3.2.2 Gestione Applicativa

Si richiede la fornitura di tutte le attività previste per il servizio di Gestione Applicativa nell'ambito dell'Accordo Quadro (Allegato 5 – Capitolato Tecnico: par. 4.2.1 Gestione Applicativi). In particolare, saranno compresi nel servizio di Gestione Applicativa anche le seguenti attività:

- Help Desk di primo e secondo livello
- Assistenza sistemistica
- *Data base administration*
- Produzione di reportistica *ad hoc* mediante il sistema SAS-VA in uso all'Amministrazione

Il servizio di assistenza sistemistica serve a supportare l'Amministrazione nelle fasi di ottimizzazione, gestione e *tuning* delle risorse *hardware* e *software* di base. Fornisce inoltre il necessario supporto all'interno del progetto di sviluppo, collaborando al disegno dell'architettura del sistema per ciò che concerne il sistema operativo, le interazioni fra *software* e *hardware* sia a livello centrale che periferico nonché la definizione delle interfacce tra sottosistemi diversi.

Il servizio di *Data Base Administration* serve a supportare l'Amministrazione nella gestione del DBMS, curandone l'ottimizzazione, il dimensionamento, il *tuning* e gli aspetti di sicurezza e di *recovery*. Fornisce inoltre il necessario supporto all'interno del progetto di sviluppo, collaborando alla progettazione logica e fisica delle basi di dati.

All'interno del Team di Gestione Applicativa dovranno essere presenti risorse con opportune competenze al fine di utilizzare il prodotto SAS-VA per la produzione di report ad hoc (v. Appendice 4).

L'elenco dei sistemi informatici oggetto del servizio di Gestione Applicativa è il medesimo riportato nel par. 3.3.1.3 "Servizi di a) Manutenzione evolutiva - MEV b) Manutenzione adeguativa – MAD sia sul software sviluppato ad hoc che sugli attuali sistemi informatici in uso presso la DG"

3.3.2.3 Formazione e comunicazione

Le attività di formazione e comunicazione riguarderanno:

- il Nuovo sistema
- la piattaforma di e-learning/forum di discussione

La formazione relativa all'utilizzo dei sistemi realizzati sarà rivolta agli utenti.

La comunicazione dovrà prevedere una serie di eventi che consentano la più ampia diffusione dei risultati del progetto all'interno dell'Amministrazione, con particolare riferimento al *Top Management*.

Tutta la documentazione fornita in fase di Progettazione dovrà essere opportunamente aggiornata durante le varie fasi di sviluppo del progetto ed, in particolare, alle date di rilascio in produzione dei rispettivi sistemi.

3.3.2.4 Selezione piattaforma di e-learning/forum di discussione

In questa fase dovrà essere effettuata l'analisi dei requisiti utente, finalizzata alla descrizione dettagliata delle esigenze dell'Amministrazione in termini di formazione del personale ispettivo.

La soluzione proposta dovrà prevedere almeno le seguenti funzionalità:

- erogazione di corsi a distanza, previa registrazione, mediante lezioni audiovisive e/o condivisione di materiale didattico in formato documentale
- esecuzione di test a distanza per la valutazione dei risultati della formazione
- gestione forum di discussione tematico che consenta ai membri registrati di porre domande inerenti l'attività ispettiva e ricevere le relative risposte; il forum dovrà prevedere almeno due sezioni: una sezione "non istituzionale", dove sarà possibile ai membri scambiare opinioni sugli argomenti tematici di interesse; una sezione "istituzionale", attraverso la quale potranno essere pubblicate circolari, direttive, interpretazioni autentiche, etc.; per la gestione della sezione "istituzionale" del forum il progetto dovrà anche proporre una idonea struttura organizzativa (es. Comitato di redazione)
- bacheca virtuale (Faq, Circolari, Documentazione varie e manualistica da scaricare in autonomia)

Successivamente, sulla base dei requisiti definiti, il fornitore selezionerà la piattaforma tecnologica la cui Licenza d'uso dovrà essere acquisita dall'Amministrazione; verranno valutate eventuali modalità di acquisizione del servizio differenti dall'acquisto della licenza (es. *pay-per-learner*, *pay-per-course*, etc.) nonché soluzioni in *cloud-computing*.

Inoltre il fornitore:

- definirà i criteri per la predisposizione del materiale didattico e collaborerà attivamente con l'Amministrazione alla sua produzione;
- definirà le caratteristiche del forum di discussione tematico e lo implementerà sulla piattaforma tecnologica selezionata;
- proporrà la struttura organizzativa di gestione del forum, definendone ruoli e responsabilità (es. Comitato di Redazione);
- definirà i contenuti della bacheca virtuale e collaborerà attivamente con l'Amministrazione alla pubblicazione della documentazione.

3.3.2.5 Definizione metodo di valutazione dell'attività ispettiva

In questo servizio il fornitore:

- effettuerà l'analisi dei requisiti utente in termini di valutazione dell'attività ispettiva
- definirà un metodo di valutazione dei risultati ispettivi e di selezione degli ispettori basato su parametri oggettivi e supportabile dagli strumenti informatici e dai dati disponibili presso l'Amministrazione.

Dovrà essere definito - e validato dall'Amministrazione - un metodo di valutazione dei risultati ispettivi e di selezione degli ispettori basato su parametri oggettivi e supportato da strumenti informatici per la verifica della efficacia del servizio anche ai fini dell'assegnazione degli incarichi e del miglioramento dell'attività ispettiva.

Attualmente la valutazione dei verbali è affidata all'esperienza dei funzionari di volta in volta incaricati di effettuare le valutazioni; ciò che si vuole ottenere è la definizione di una serie di criteri oggettivi, basati per quanto possibile su dati presenti sul sistema informatico ed utilizzabili come base di riferimento per misurare la qualità dell'attività svolta.

Ad esempio:

- numero di proposte di provvedimento effettuate dall'ispettore e condivise dal valutatore/numero proposte totali ispettore
- numero di supplementi ispettivi richiesti
- percentuale di completamento sezioni del verbale

3.4 Importo a base d'asta

L'importo previsto a base d'asta è pari ad € 1.636.226,60 (unmilione seicentotrentaseimiladuecentoventisei/60).

3.5 Durata del contratto

Il contratto avrà una **durata pari a 48 mesi**, oltre al periodo di garanzia previsto dall'Accordo Quadro.

3.5.1 Tempistica Servizi di Base

I termini sono indicati rispetto alla data di inizio lavori e sono da intendersi espressi in gg solari.

3.5.1.1 Realizzazione del Nuovo Sistema

La realizzazione del Nuovo Sistema sarà articolata su 2 Fasi principali (tra loro parallelizzabili), i cui completamenti identificano le *milestones* sulle quali dovrà essere basato il Piano di lavoro.

La descrizione delle attività da svolgere ed prodotti di ciascuna fase sono dettagliati in Appendice 2.

FASE 1 (entro il termine di 90 gg dalla data di inizio attività)

- System integration: Progettazione
 - Definizione
 - Analisi
 - Disegno

Successivamente all'approvazione di quanto sopra, si darà luogo alla successiva fase 2.

FASE 2 (da concludere entro il termine di 360 gg dalla data di inizio attività)

- System integration: Realizzazione e Collaudo
 - Realizzazione
 - Collaudo
 - Documentazione
 - Avvio in esercizio

3.5.1.2 Migrazione dei dati dall'attuale piattaforma al Nuovo Sistema;

La Migrazione dei dati dall'attuale piattaforma al Nuovo Sistema sarà articolata su 2 Fasi principali (tra loro parallelizzabili), i cui completamenti identificano le *milestones* sulle quali dovrà essere basato il Piano di lavoro.

La descrizione delle attività da svolgere ed prodotti di ciascuna fase sono dettagliati in Appendice 2.

FASE 1: da concludere entro il termine di 180 gg dalla data di inizio attività

- Attività di migrazione dati: Progettazione
 - Definizione

- Analisi
- Disegno

Successivamente all'approvazione di quanto sopra, si darà luogo alla successiva fase 2.

FASE 2: da concludere entro il termine di 360 gg dalla data di inizio attività

- Attività di migrazione: Realizzazione e collaudo
 - Realizzazione
 - Collaudo
 - Documentazione
 - Avvio in esercizio

3.5.1.3 Manutenzione evolutiva ed adeguativa sia sul software sviluppato ad hoc che sugli attuali sistemi informatici in uso presso la DG

La durata dei servizi di **Manutenzione Evolutiva ed Adeguativa**, distinta per singolo sistema, è specificata nella seguente tabella:

Sistema	Durata Servizi di Manutenzione evolutiva/adeguativa
Nuovo Sistema	minimo 36 mesi dalla data di avvio in esercizio
Parametrizzazioni/Personalizzazioni Piattaforma e-learning/forum di discussione	minimo 36 mesi dalla data di avvio in esercizio
Sistema gestionale Divisione V - Vigilanza	previsti 15 mesi dalla data di inizio attività sino alla dismissione del Sistema
Modulo Divisione IV - Accertamenti e Contributi	previsti 34 mesi dalla data di conclusione del contratto di manutenzione con l'attuale fornitore, prevista per febbraio 2018, sino al termine del contratto
Portale Cooperative	48 mesi dalla data di inizio attività
Programma Gestione Verbali	48 mesi dalla data di inizio attività
Programma gestione Albo Cooperative Edilizie	48 mesi dalla data di inizio attività

3.5.1.4 Parametrizzazione e personalizzazione della piattaforma di e-learning/forum di discussione

Il Servizio di Parametrizzazione e personalizzazione della piattaforma di e-learning/forum di discussione avrà inizio successivamente alla selezione della piattaforma di e-learning ed alla relativa acquisizione del software da parte dell'Amministrazione. Il Servizio sarà articolato nelle seguenti attività, da concludersi entro il termine di 360 gg dalla data di inizio attività:

- Parametrizzazione e personalizzazione
- Realizzazione reportistica ad hoc per la valutazione dell'attività ispettiva
- Collaudo
- Documentazione
- Avvio in esercizio

3.5.2 Tempistica Servizi Complementari

3.5.2.1 Manutenzione Correttiva e Gestione applicativa

La durata dei servizi di Manutenzione Correttiva e Gestione Applicativa, distinta per singolo sistema gestito, è specificata nella seguente tabella:

Sistema	Durata Servizi Manutenzione Correttiva e Gestione applicativa
Nuovo Sistema	minimo 36 mesi dalla data di avvio in esercizio
Parametrizzazioni/Personalizzazioni Piattaforma e-learning/forum di discussione	minimo 36 mesi dalla data di avvio in esercizio
Sistema gestionale Divisione V - Vigilanza	previsti 15 mesi dalla data di inizio attività sino alla dismissione del Sistema
Modulo Divisione IV - Accertamenti e Contributi	previsti 34 mesi dalla data di conclusione del contratto di manutenzione con l'attuale fornitore, prevista per febbraio 2018, sino al termine del contratto
Portale Cooperative	48 mesi dalla data di inizio attività
Programma Gestione Verbalì	48 mesi dalla data di inizio attività
Programma gestione Albo Cooperative Edilizie	48 mesi dalla data di inizio attività

3.5.2.2 Formazione e Comunicazione

La tempistica del servizio di Formazione e Comunicazione, distinta per sistema è la seguente:

Nuovo Sistema

- la fase di **progettazione** da concludere entro il termine di 180 gg dalla data di inizio attività.
- la fase di **erogazione** delle attività da concludere entro il termine di 360 gg dalla data di inizio attività.

Piattaforma di e-learning

- la fase di **progettazione** dovrà concludersi entro il termine di 90 gg dalla data di inizio lavori;
- la fase di **erogazione** delle attività da concludere entro il termine di 360 gg dalla data di inizio attività.

3.5.2.3 Selezione piattaforma di e-learning/forum di discussione

Il servizio di analisi dei requisiti e selezione Piattaforma dovrà concludersi entro il termine di 90 gg dalla data di inizio lavori e consisterà nello svolgimento delle seguenti attività:

- Analisi dei requisiti
- Selezione Piattaforma

In questa fase dovrà essere effettuata l'analisi dei requisiti utente, finalizzata alla descrizione dettagliata delle esigenze dell'Amministrazione in termini di formazione del personale ispettivo; sulla base dei requisiti definiti, il fornitore selezionerà la piattaforma tecnologica che verrà acquisita dall'Amministrazione.

3.5.2.4 Definizione metodo di valutazione dell'attività ispettiva

Il servizio dovrà concludersi entro il termine di 90 gg dalla data di inizio lavori.

3.6 Pianificazione delle attività e vincoli temporali sul rilasci di prodotti della fornitura

I prodotti da rilasciare previsti nell'ambito dei vari servizi e descritti in Appendice 2, saranno sottoposti a consegna e/o approvazione e/o accettazione formale da parte dell'Amministrazione, per il tramite del Direttore dell'esecuzione del contratto secondo quanto contrattualmente previsto.

Di seguito si definisce la tempistica relativa al Piano di lavoro ed al Piano di Qualità; per tutti gli altri prodotti previsti nell'ambito della fornitura il piano dei rilasci verrà fornito nell'ambito del Piano di Lavoro.

La data di “inizio attività” (i.e. “data inizio lavori”) sarà comunicata dall’Amministrazione al Fornitore ed il Fornitore è obbligato ad iniziare la prestazione dei previsti servizi entro tale data.

Entro la data di inizio attività, l’Amministrazione comunicherà al Fornitore il nominativo del proprio Direttore dell’esecuzione del contratto.

Piano di lavoro

Il Piano di lavoro dovrà essere redatto secondo i criteri specificati in Appendice 2.

Si richiede di fornire un Piano di Lavoro composto da distinte sezioni, corrispondenti ai servizi oggetto della fornitura; la parte del Piano di lavoro relativa ai servizi di Manutenzione Evolutiva, Adeguativa, Correttiva e Gestione Applicativa dovrà essere articolato in sezioni corrispondenti ai vari sistemi oggetto del servizio.

Il Piano di Lavoro dovrà recepire e, possibilmente, migliorare le tempistiche riportate nel paragrafo 3.5 Durata del contratto.

Il Fornitore, entro e non oltre il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di inizio delle attività, dovrà consegnare all’Amministrazione il Piano di Lavoro.

L’Amministrazione, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla consegna del Piano di Lavoro procederà all’approvazione, per il tramite del Direttore dell’esecuzione del contratto, e comunicherà al Fornitore la eventuale propria approvazione.

Il Piano di Lavoro sarà oggetto di consolidamento, revisione ed approvazione da parte dell’Amministrazione in fase di esecuzione del progetto con cadenza trimestrale.

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla scadenza di ogni trimestre, il Fornitore si impegna a sottoporre all’approvazione dell’Amministrazione l’aggiornamento del Piano di Lavoro, ivi comprese eventuali ripianificazioni, la sezione **stato di avanzamento lavori** e la sezione relativa al **rendiconto delle risorse** impiegate per le relative attività svolte nell’arco del trimestre (per la descrizione dei contenuti delle suddette sezioni del Piano di lavoro v. Appendice 2)

Entro i 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla consegna, l’Amministrazione procederà all’approvazione, per il tramite del Direttore dell’esecuzione del contratto, del documento aggiornato e ne darà comunicazione al Fornitore.

In caso di richieste da parte dell’Amministrazione di modifiche/integrazioni, il Fornitore dovrà aggiornare il relativo documento nel termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione, pena l’applicazione delle penali indicate nel seguito.

Piano di Subentro

Il Piano di lavoro comprenderà un dettagliato Piano di Subentro, della durata massima di 60 gg solari dalla data di inizio attività e redatto secondo i criteri specificati in Appendice 2.

Nel Piano di Subentro saranno specificati i servizi oggetto della presa in carico.

Nel periodo previsto dal Piano di Subentro il Fornitore dovrà affiancare l'impresa che attualmente svolge i servizi oggetto della presa in carico, al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti e/o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza. Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo per le attività e i servizi oggetto della presa in carico.

Passaggio di consegne di fine fornitura

Per tutti i servizi offerti, ed in modo particolare per il Nuovo Sistema, dovrà essere previsto dal Piano di lavoro un periodo di passaggio di consegne di durata congrua, da effettuarsi in prossimità della scadenza contrattuale, che garantisca all'Amministrazione la possibilità di riprendere in carico i sistemi oggetto della fornitura senza degrado conoscitivo.

Piano di Qualità

Il Piano di Qualità dovrà essere redatto secondo i criteri specificati in Appendice 2.

Il Fornitore, entro e non oltre il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di inizio delle attività, dovrà consegnare all'Amministrazione il Piano di Qualità.

L'Amministrazione, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla consegna del Piano di Qualità procederà all'approvazione, per il tramite del Direttore dell'esecuzione del contratto, e comunicherà al Fornitore la eventuale propria approvazione.

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla scadenza di ogni trimestre verrà sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione anche il Piano di Qualità, qualora quest'ultimo sia oggetto di modifica.

In caso di richieste da parte dell'Amministrazione di modifiche/integrazioni, il Fornitore dovrà aggiornare il documento nel termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione, pena l'applicazione delle penali previste.

3.7 Approvazione

Per attività di approvazione si intende il processo formale di verifica e validazione dei prodotti realizzati, ivi compresi i previsti rilasci documentali, da parte dell'Amministrazione sulla base delle verifiche effettuate dal Direttore dell'esecuzione del contratto e/o della Commissione di Collaudo.

I prodotti oggetto di formale **approvazione** da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto saranno:

- Piano di Lavoro
- Piano di Qualità
- Specifica dei requisiti
- Convalida architettura tecnica
- Specifiche funzionali/Modello Entità - Relazioni
- Documentazione utente

- Progetto di comunicazione e formazione
- Analisi Piano di test
- Metodo di valutazione dei risultati ispettivi

I prodotti previsti per approvazione dovranno essere consegnati secondo le modalità ed i termini previsti dal Piano di Lavoro approvato e dovranno risultare conformi alle prescrizioni del Piano di Qualità.

Entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di consegna l'Amministrazione, sentito il Direttore dell'esecuzione del contratto, comunicherà al Fornitore le proprie determinazioni in ordine all'approvazione.

Il termine per la comunicazione delle determinazioni s'interromperà nel caso in cui l'Amministrazione contesti per iscritto al Fornitore la sussistenza di anomalie che non consentano lo svolgimento dell'attività di verifica. Il termine decorrerà ex - novo dall'eliminazione delle anomalie, a totale carico del Fornitore, comunque non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dalla contestazione.

Nell'ipotesi di perdurante sussistenza delle anomalie, l'Amministrazione avrà facoltà di dichiarare risolto il contratto senza che il Fornitore possa accampare alcun diritto.

Tutta la documentazione sarà redatta utilizzando prodotti della suite *Microsoft Office* e consegnata esclusivamente su supporto digitale, anche nel formato sorgente di ogni singolo *tool* utilizzato.

3.8 Accettazione

Per accettazione si intende la formalizzazione dell'esito positivo delle attività di collaudo.

I prodotti oggetto di formale **accettazione** da parte della Commissione di Collaudo saranno:

- il Nuovo Sistema informatico e la relativa migrazione dati
- la Piattaforma tecnologica di e-learning/forum di discussione parametrizzata e comprensiva delle personalizzazioni

I prodotti oggetto di accettazione verranno sottoposti a collaudo da parte dell'Amministrazione, in contraddittorio con il Fornitore, secondo quanto indicato nei rispettivi Piani di Test.

Il Collaudo verrà eseguito dalla Commissione di Collaudo che produrrà un verbale riportante le operazioni effettuate e l'esito del Collaudo stesso; le operazioni di collaudo dovranno iniziare e concludersi entro i termini indicati nel Piano di Lavoro approvato.

Il Collaudo si intenderà positivamente superato solo se le soluzioni informatiche realizzate risulteranno correttamente funzionanti secondo i requisiti riportati nel Capitolato Tecnico e dettagliati nei documenti di progetto approvati dall'Amministrazione.

In caso di esito negativo del Collaudo, il Fornitore avrà a disposizione, a decorrere dalla data di consegna del verbale, i successivi 15 (quindici) giorni per rimuovere, senza alcun onere aggiuntivo per

l'Amministrazione, i vizi e le difformità riscontrati dalla Commissione e riportati nel verbale. In tale ipotesi l'Amministrazione procederà nuovamente al Collaudo non prima che siano trascorsi i predetti 15 (quindici) giorni e non oltre i successivi 10 (dieci) giorni.

Nell'ipotesi in cui anche il secondo Collaudo dia esito negativo, l'Amministrazione, ferma restando la facoltà di applicare le penali e sempre che il Fornitore non si trovi in situazione di forza maggiore, dovrà assegnare al Fornitore un nuovo termine, non inferiore a 15 (quindici) giorni, per l'eliminazione delle anomalie.

Successivamente alla scadenza di tale termine l'Amministrazione, nei 15 (quindici) giorni successivi, dovrà effettuare un nuovo Collaudo e, qualora dalle operazioni dello stesso risulti la perdurante sussistenza delle anomalie, avrà facoltà di dichiarare risolto il contratto senza che il Fornitore possa accampare alcun diritto.

Tutta la documentazione sarà redatta utilizzando prodotti della suite *Microsoft Office* e consegnata esclusivamente su supporto digitale, anche nel formato sorgente di ogni singolo *tool* utilizzato.

3.9 Qualità della fornitura

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata tramite l'applicazione del Piano di Qualità per il progetto, descritto in Appendice 2.

Il Fornitore renderà disponibile un sistema di gestione delle segnalazioni/risoluzioni di anomalie, in modo da consentire la rilevazione oggettiva dei Livelli di Servizio definiti in Appendice 3 nonché l'emissione di adeguati *reports* con periodicità trimestrale su tutte le aree soggette a misurazione e controllo.

Allo scopo di misurare la qualità totale dei servizi previsti, l'Amministrazione si riserva di utilizzare tutti o parte degli indicatori riportati nell'Appendice 3, ove applicabili.

Nel caso in cui per parte di tali indicatori o livelli di servizio si rilevino aspetti di sovrapposizione, divergenza o conflitto nell'ambito di altre sezioni del Capitolato, si intendono sempre validi i criteri più favorevoli per l'Amministrazione.

4 Garanzia

Come previsto nell'ambito dell'Accordo Quadro, Il Fornitore, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, fornirà la garanzia su tutto il software sviluppato nell'ambito della presente fornitura per tutta la durata del contratto nonché per i 12 (dodici) mesi successivi.

Gli interventi in garanzia verranno effettuati secondo le modalità previste nel servizio di Manutenzione Correttiva, garantendo i livelli di qualità previsti per tale servizio.

5 Penali

Allo scopo di rendere misurabile la qualità totale dei servizi previsti, l'Amministrazione si riserva di utilizzare tutti o parte degli indicatori riportati nell'Appendice 3, ove applicabili. In caso di superamento dei valori di soglia previsti l'amministrazione avrà la facoltà di applicare le relative penali.

Nel caso in cui per parte di tali indicatori o livelli di servizio si rilevino aspetti di sovrapposizione, divergenza o conflitto nell'ambito di altre sezioni del Capitolato, si intendono sempre validi i criteri più favorevoli per l'Amministrazione.

Per l'applicazione delle penali, si rimanda all'apposita sezione del dettato contrattuale .

La somma delle penali applicabili non potrà eccedere, per tutta la Durata del Contratto, il 10% del valore del corrispettivo complessivo. Nel caso in cui la somma delle penali applicabili ecceda detto limite, l'Amministrazione avrà facoltà di dichiarare la risoluzione in danno del Contratto.

6 Stima del progetto e mix figure professionali

Nell'offerta dovranno essere indicati il numero delle figure professionali che verranno impiegate nel progetto e la quantificazione delle giornate uomo relative all'impegno richiesto, valutate in funzione delle attività da svolgere.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del progetto, la corrispondenza del *mix* di figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto dichiarato dal Fornitore.

Di seguito si riporta uno schema indicativo di caratteristiche minime richieste dall'Amministrazione per le figure professionali e la stima del loro impiego distinte per ciascun Servizio: i gg indicati sono da intendersi gg/persona a corpo per i servizi erogati in Modalità Progettuale (tutti i Servizi di Base e la fase di progettazione del Servizio di Formazione e Comunicazione) e gg/persona a consumo per i servizi erogati in Modalità Continuativa (tutti i Servizi Complementari, ad eccezione della fase di progettazione del Servizio di Formazione e Comunicazione):

6.1 Stima del progetto

Tipo servizio	Oggetto di fornitura	gg	gg
Servizi di base			
Sviluppo, MEV, MAD e migliorativa di sw ad hoc	Realizzazione del Nuovo Sistema	2.100	2100
Sviluppo, MEV, MAD e migliorativa di sw ad hoc	Migrazione dei dati dall'attuale piattaforma al Nuovo Sistema	220	220
Sviluppo, MEV, MAD e migliorativa di sw ad hoc	Manutenzione evolutiva MEV sia sul nuovo sistema che sugli attuali sistemi informatici in uso presso la DG	2.000	
	- Nuovo Sistema		1.134
	- Personalizzazione piattaforma e-learning g/forum di discussione		107
	- Sistema di gestione Divisione V		118
	- Modulo Divisione IV		191
	- Portale Cooperative		288
	- Programma Gestione Verbale		108

Tipo servizio	Oggetto di fornitura	gg
Sviluppo, MEV, MAD e migliorativa di sw ad hoc	- Programma Gestione Albo Coop Edilizie	54
	Manutenzione adeguativa MAD sia sul nuovo sistema che sugli attuali sistemi informatici in uso presso la DG	200
	- Nuovo Sistema	107
	- Personalizzazione piattaforma e-learning g/forum di discussione	13
	- Sistema di gestione Divisione V	13
	- Modulo Divisione IV	21
	- Portale Cooperative	28
	- Programma Gestione Verbale	12
	- Programma Gestione Albo Coop Edilizie	6
Personalizz. e param. di soluzioni commerciali o di sw Open Source o di sw in riuso	Parametrizzazione e personalizzazione della piattaforma di e-learning/forum di discussione	90
	- Parametrizzazione piattaforma e-learning/forum	50
	- Realizzazione reportistica ad hoc per la valutazione dell'attività ispettiva	40
	Totale Personalizz. e param. di soluzioni commerciali o di sw Open Source o di sw in riuso	
Totale Servizi di Base		4.610
Servizi Complementari		
Manutenzione correttiva	Manutenzione correttiva	440
	- Nuovo Sistema	in garanzia
	- Personalizzazione piattaforma e-learning g/forum di discussione	in garanzia
	- Sistema di gestione Divisione V	131
	- Modulo Divisione IV	71
	- Portale Cooperative	80
	- Programma Gestione Verbale	120

Tipo servizio	Oggetto di fornitura		gg
	- Programma Gestione Albo Coop Edilizie		38
Supporto specialistico	Gestione Applicativa	1.660	1.660
Supporto specialistico	Formazione e comunicazione	20	20
Supporto specialistico	Analisi dei requisiti e selezione piattaforma e-learning	20	20
Supporto specialistico	Definizione metodo di valutazione dell'attività ispettiva	30	30
Totale Servizi Complementari		2.170	
Totale Progetto		6.780	

6.2 Mix delle figure professionali

Servizi di Base: Sviluppo e MEV di sw ad hoc – Realizzazione Nuovo Sistema

Figura professionale	% di impiego
Capo progetto	5%
Analista Funzionale	30%
Analista Programmatore	25%
Programmatore	40%

Servizi di Base: Sviluppo e MEV di sw ad hoc – Migrazione vs Nuovo Sistema

Figura professionale	% di impiego
Capo progetto	2%
Analista Funzionale	30%
Analista Programmatore	28%
Programmatore	40%

Servizi di Base: Sviluppo e MEV di sw ad hoc – Manutenzione Evolutiva

Figura professionale	% di impiego
Capo progetto	2%
Analista Funzionale	15%
Analista Programmatore	43%
Programmatore	40%

Servizi di Base: Manutenzione Adeguativa

Figura professionale	% di impiego
Capo progetto	2%
Analista Funzionale	5%
Analista Programmatore	33%

Programmatore	60%
---------------	-----

Servizi di Base: Parametrizzazione e personalizzazione

Figura professionale	% di impiego
Capo progetto	2%
Analista Funzionale	18%
Specialista di Pacchetto	30%
Tecnico collaudo ed integrazione sistemi	10%
Analista Programmatore	10%
Programmatore	30%

Servizi Complementari: Manutenzione correttiva

Figura professionale per i servizi di manutenzione correttiva	% di impiego
Analista Funzionale	5%
Analista Programmatore	42%
Programmatore	53%

Servizi Complementari: Gestione applicativa

Figura professionale	% di impiego
Capo progetto	1%
Specialista di Pacchetto	1%
Analista Funzionale	8%
Analista Programmatore	32%
Programmatore	50%
Sistemista Jr	4%
Data Base Administrator	4%

Servizi Complementari: Formazione e comunicazione

Figura professionale	% di impiego
Analista Funzionale	50%
Specialista di tematica	50%

Servizi Complementari: Selezione piattaforma di e-learning

Figura professionale	% di impiego
Specialista di Pacchetto	100%

Servizi Complementari: Definizione metodo di valutazione dell'attività ispettiva

Figura professionale	% di impiego
Specialista di Tematica	100%