



**PROCEDURA APERTA PER I SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLA
PIATTAFORMA DI E-PROCUREMENT SATER**

**ALLEGATO 3
CAPITOLATO TECNICO
CIG: 8078713CDB**

Indice

Indice	2
1 PREMESSA.....	4
1.1 Attività e ruolo di Intercent-ER	4
1.2 Normativa di riferimento.....	4
2 SATER – IL SISTEMA INFORMATIVO OGGETTO DELL'APPALTO	5
2.1 Integrazioni di SATER.....	7
2.2 Soggetti legittimati all'utilizzo di SATER.....	8
2.3 Utenti di SATER.....	8
2.4 Architettura di riferimento, strumenti, layer e licenze	8
2.5 Volumi gestiti	9
3 OGGETTO DI GARA	10
3.1 Oggetto e durata della gara	10
4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	11
4.1 Manutenzione Correttiva (MAC).....	12
4.1.1 Attività di gestione applicativa del sistema e supporto operativo	13
4.1.2 Log Management.....	13
4.1.3 Event Viewer	14
4.2 Manutenzione Adeguativa (MAD)	14
4.3 Manutenzione Evolutiva (MEV).....	15
4.4 Servizio di assistenza	16
4.5 Formazione.....	17
5 CICLO DI VITA DEL SOFTWARE	18
5.1 Modalità di esecuzione dei test	20
5.2 Predisposizione ambiente di collaudo	22
5.3 Supporto al collaudo	22
6 GESTIONE, ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	22
6.1 Manutenzione Correttiva.....	22
6.2 Manutenzione Adeguativa	23
6.3 Manutenzione Evolutiva.....	23
6.4 Servizio di assistenza	25
7 LIVELLI DI SERVIZIO.....	25
7.1 Disponibilità del sistema	26
7.2 Performance	26
7.3 Contact Center/Help Desk	26
7.4 Gestione degli errori.....	27

8	PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO	27
8.1	Team di Manutenzione Correttiva e Adeguativa.....	28
8.2	Team di Manutenzione Evolutiva	29
8.3	Team di assistenza.....	30
9	ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	31
9.1	Piano Generale dell'Appalto.....	31
9.2	Piano di Qualità	32
9.3	Piano di Sicurezza	32
9.4	Piano di Subentro	32
9.5	Piano di Trasferimento del Know-How a fine contratto.....	33
10	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI.....	33

1 PREMESSA

1.1 Attività e ruolo di Intercent-ER

Intercent-ER è l'Agenzia per lo sviluppo dei mercati telematici della Regione Emilia-Romagna. Istituita con la legge regionale n. 11 del 2004, l'Agenzia ha il compito di ottimizzare, razionalizzare e semplificare la spesa per beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni del territorio regionale, attraverso la gestione di un sistema telematico di negoziazione (e-procurement), la centralizzazione degli acquisti, la standardizzazione della domanda e l'elaborazione di strategie di gara innovative.

Più in dettaglio, gli obiettivi di Intercent-ER sono:

- contenere la spesa pubblica, riducendo i prezzi unitari dei beni e servizi utilizzati dalle P.A. assicurando allo stesso tempo la qualità di beni e servizi acquisiti e la loro rispondenza ai fabbisogni;
- sviluppare l'efficienza, la semplicità e la trasparenza dei processi di acquisto;
- promuovere la diffusione e l'utilizzo di strumenti elettronici di negoziazione;
- accrescere la competitività del sistema produttivo e la libera concorrenza nel mercato della fornitura.

L'attività di Intercent-ER ha come destinatari gli Enti pubblici del territorio regionale e gli operatori economici, e coinvolge vari aspetti dei processi di acquisto della P.A. L'attività che svolge si articola in diversi ambiti:

- definisce e realizza procedure di gara per l'acquisizione di beni e servizi, gestendo l'intero processo di selezione del fornitore (analisi dei fabbisogni, analisi del mercato, definizione della strategia di gara, valutazione delle offerte, aggiudicazione);
- gestisce un sistema di negoziazione e di acquisto mediante procedure informatizzate (e-procurement), caratterizzato da una pluralità di strumenti e servizi telematici;
- mette a disposizione e gestisce strumenti organizzativi e tecnici per promuovere la dematerializzazione del ciclo degli acquisti.

In qualità di centrale di acquisto/Soggetto Aggregatore, Intercent-ER aggrega la spesa delle P.A. del territorio gestendo un sistema centralizzato di negoziazione per l'acquisto di beni e servizi standardizzabili, realizzato attraverso le Convenzioni quadro, gli Accordi quadro e le altre procedure previste dal Codice degli appalti.

In questo contesto, l'Agenzia gestisce un sistema per gli acquisti telematici (SATER) che offre un articolato set di servizi e strumenti di e-procurement (tra cui Convenzioni Quadro, Mercato elettronico, Sistemi Dinamici di Acquisto).

1.2 Normativa di riferimento

Il quadro normativo di riferimento è il seguente:

- Decreto Legislativo n.148 del 27 dicembre 2018, attuazione della direttiva (UE) 2014/55 relativo alla fatturazione elettronica negli appalti pubblici;

- Decreto MEF del 7 dicembre 2018 relativo a modalità e tempi per l'attuazione delle disposizioni in materia di emissione e trasmissione di ordini elettronici da parte degli enti del SSN;
- Legge di Bilancio 2018, Art. 1 Commi 411-415 e Comma 909 relativo ai temi di dematerializzazione del ciclo degli acquisti;
- Circolare AgID n.3 del 6 dicembre 2016 relativa alle regole tecniche aggiuntive per garantire il colloquio e la condivisione dei dati tra sistemi telematici di acquisto e di negoziazione;
- Decreto Legislativo n. 50/2016 modificato dalla legge 14 giugno 2019, n. 55, di conversione, con modificazioni, del decreto-legge 18 aprile 2019, n. 32 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori servizi e forniture";
- Delibera di Giunta Regionale n. 287/2015 relativa ai tempi e alle modalità di utilizzo del SiCiPa-ER (Sistema regionale per la dematerializzazione del Ciclo Passivo);
- Direttiva Europea n.55/2014/EU relativa alla fatturazione elettronica negli appalti pubblici;
- D.L. 24 aprile 2014, n. 66, convertito con modificazioni dalla L. 23 giugno 2014, n. 89 relativo ai temi di digitalizzazione e fatturazione elettronica;
- Comunicazione CE n.453/2013/EU relativa agli appalti elettronici end-to-end per la modernizzazione della pubblica amministrazione;
- Legge Regionale n. 11 del 2004 recante "Sviluppo regionale della Società dell'informazione" modificata dalla Legge Regionale n. 17 del 2013;
- D.L. 7 maggio 2012, n. 52 recante "Disposizioni urgenti per la razionalizzazione della spesa pubblica";
- D.L. 13 maggio 2011, n. 70 recante "Prime disposizioni urgenti per l'economia";
- Decreto Legislativo n. 217 del 13 dicembre 2017, Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179, concernente modifiche ed integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche;
- Decreto Legislativo n.52/2004 "Attuazione della direttiva 2001/115/CE che semplifica ed armonizza le modalità di fatturazione in materia di IVA".

2 SATER – IL SISTEMA INFORMATIVO OGGETTO DELL'APPALTO

Il Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna (SATER) è la piattaforma di e-procurement gestita da Intercent-ER, accessibile via web, che prevede un set articolato di strumenti (<http://intercenter.regione.emilia-romagna.it/sistema-acquisti-sater/>).

La piattaforma SATER è ospitata dal Data Center della Regione Emilia-Romagna (certificato ISO 27001:2013).

L'Agenzia, in qualità di gestore del Sistema, è il soggetto incaricato di controllare il corretto funzionamento del Sistema stesso, adottando i provvedimenti necessari in caso di riscontrate

anomalie, e inoltre ne è il responsabile della sicurezza informatica, logica e fisica. Il Sistema si articola:

1. nell'attivazione di **convenzioni quadro**, con le quali l'impresa prescelta nel rispetto delle procedure previste dalla normativa comunitaria e nazionale per la fornitura di beni e servizi a Pubbliche Amministrazioni, si impegna ad eseguire, ai prezzi e alle condizioni previste, contratti conclusi a seguito di emissione di Ordinativi di Fornitura;
2. nello svolgimento di **gare telematiche** da parte di Intercent-ER, finalizzate alla stipula delle convenzioni-quadro sopra citate ovvero, su richiesta di amministrazioni o enti interessati, di singoli contratti di acquisto;
3. nello **svolgimento autonomo** di gare telematiche da parte delle Pubbliche Amministrazioni registrate a Sistema, previa sottoscrizione di un apposito accordo con l'Agenzia;
4. nell'attivazione di **Sistemi Dinamici di Acquisto** (SDA) attraverso appositi bandi istitutivi, a cui gli operatori economici devono abilitarsi per partecipare ai successivi appalti specifici;
5. nell'operatività del **Mercato elettronico regionale (MERER)**;
6. nella messa a disposizione di funzionalità di supporto ai processi di acquisto.

Operativo da luglio 2015, il Sistema è in grado di gestire:

- tutte le tipologie di gara (procedure aperte, procedure negoziate, appalti specifici su Sistemi Dinamici di Acquisizione, Richieste di Offerta sul mercato elettronico, ecc.);
- tutte le modalità di aggiudicazione (prezzo più basso, qualità/prezzo con qualsiasi modalità di attribuzione del punteggio tecnico ed economico);
- l'utilizzo in piena autonomia da parte di qualsiasi Pubblica Amministrazione.

La piattaforma risulta essere in costante e continua evoluzione, sia per quanto concerne le funzioni di base, sia per garantire una costante innovazione e mantenere la soluzione adeguata alle richieste degli enti regionali e dei nuovi Soggetti che aderiscono all'uso della piattaforma. Nel corso degli anni, infatti, il Sistema si è costantemente arricchito con il rilascio di nuovi moduli e funzionalità quali, tra i più significativi:

- raccolta strutturata dei fabbisogni
- strumenti avanzati di reportistica
- sedute pubbliche in modalità virtuale
- gestione del Documento di Gara Unico Europeo (DGUE)
- richieste di accesso agli atti
- acquisizione del CIG
- gestione delle concessioni
- richieste di preventivo

- integrazione con il Nodo Telematico di Interscambio per gestire la completa dematerializzazione del ciclo degli acquisti
- accesso tramite le credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)
- guide interattive (Work-out) suddivise in sezioni e moduli per il supporto all'utenza nell'utilizzo delle funzioni della piattaforma.

Il sistema prevede, inoltre, apposite funzionalità di registrazione cronologica (log applicativi) delle operazioni eseguite, nonché dei cambiamenti che le operazioni introducono sulla base di dati, per finalità di controllo e verifica degli accessi degli Utenti.

Infine, grazie all'integrazione tra SATER e NoTI-ER (il Nodo Telematico di Interscambio a disposizione degli Enti dell'Emilia-Romagna per gestire la dematerializzazione, la trasmissione e l'invio in conservazione di documenti elettronici strutturati del ciclo degli acquisti) i fornitori che decidono di avvalersi del servizio semplificato possono visualizzare gli ordini e inviare i documenti di trasporto utilizzando formati standard.

2.1 Integrazioni di SATER

La piattaforma SATER risulta integrata con:

- Il sistema di gestione documentale della Regione Emilia-Romagna DOC/ER;
- Il Sistema Informativo Monitoraggio Gare (SIMOG) gestito da ANAC e utilizzato dalle Stazioni Appaltanti per la richiesta del CIG, oltre che per la verifica del DGUE;
- Il sistema di autenticazione federata (FedERa) che permette agli utenti di accedere ai servizi online erogati dagli Enti della regione Emilia-Romagna anche tramite la loro identità digitale (SPID);
- Il sistema per l'accesso ai Dati del Registro Imprese dell'Emilia-Romagna (ADRIER) che consente attraverso l'inserimento del CF/PI da parte delle Imprese, l'acquisizione dei principali dati societari (es. Ragione Sociale, Forma giuridica, Sede Legale, ecc.) e il periodico allineamento di tali informazioni rispetto a quanto presente in banche dati ufficiali;
- Il portale istituzionale di Intercent-ER (<https://intercenter.regione.emilia-romagna.it/>) che permette la pubblicazione automatica e l'aggiornamento della sezione relativa a Bandi e Avvisi gestiti su SATER;
- Posta certificata: tutte le comunicazioni in uscita e le notifiche vengono trasmesse via PEC;
- Il Gestionale dell'Area Amministrativa Contabile (GAAC) della Aziende Sanitarie
- La Banca Dati Regionale dei Farmaci e dei Dispositivi Medici;
- Il sistema di conservazione gestito dal Polo Archivistico Regionale (PARER).

Infine, la piattaforma gestisce un ambiente per la messa a disposizione dei dati utili al popolamento del datawarehouse, al fine della raccolta di tutti i dati necessari alle diverse analisi effettuate dall'Agenzia attraverso l'uso di un sistema di Business Intelligence.

Sono, inoltre, previste altre integrazioni, tra cui quella con la Banca Dati degli Operatori Economici e con il Portale dei Soggetti Aggregatori.

2.2 Soggetti legittimati all'utilizzo di SATER

Da maggio 2016 tutte le procedure di gara di Intercent-ER vengono effettuate in modalità telematica su SATER.

Inoltre, la Delibera di Giunta n. 2194/2016 ha previsto:

- l'obbligo, a partire dal 1° ottobre 2017, di utilizzo della piattaforma di e-procurement da parte degli enti regionali e delle aziende e degli enti del SSR per l'espletamento di gare di beni e servizi di valore superiore alla soglia (per le acquisizioni al di sotto della soglia è già in vigore l'obbligo imposto dalla normativa nazionale di utilizzo del mercato elettronico), fatta salva la facoltà di utilizzo del sistema per gare di lavori di importo superiore a un milione;
- la facoltà di utilizzo della piattaforma di e-procurement da parte delle altre amministrazioni del territorio previa stipula di specifici accordi con l'Agenzia Intercent-ER;
- la possibilità di utilizzo della piattaforma anche da parte di pubbliche amministrazioni, enti e organismi di diritto pubblico al di fuori del territorio regionale, previa stipula di specifici accordi con l'Agenzia Intercent-ER che prevedano anche il rimborso dei costi sostenuti per la realizzazione e gestione del sistema.

Infine, a ottobre 2018 è entrato in vigore a livello nazionale l'obbligo per tutte le amministrazioni di effettuare le procedure di gara in modalità telematica e si è pertanto assistito a un fortissimo aumento dell'utilizzo della piattaforma SATER.

2.3 Utenti di SATER

Le tipologie di utenti ad oggi previste sono:

Punto Ordinante (PO): utente autorizzato ad impegnare la spesa per conto dell'Amministrazione di appartenenza ed abilitato a perfezionare i contratti derivanti dall'utilizzo del Sistema. Sul Sistema può predisporre, sottoscrivere e pubblicare documenti quali ordinativi di fornitura e Richieste di Offerta sul Mercato elettronico;

RUP Richieste di Offerta (RUP RDO): utente che sul Sistema può indire ed approvare Richieste di Offerta (RdO) sul Mercato elettronico;

RUP Procedure di Gara (RUP PDG): utente che sul Sistema può indire ed approvare gare telematiche e procedure dematerializzate;

Punto Istruttore (PI): utente che può predisporre documenti quali Ordinativi di Fornitura, Richieste di Offerta sul Mercato elettronico, bandi di gara, ecc... da inviare in approvazione al PO/RUP RDO/RUP PDG di competenza.

2.4 Architettura di riferimento, strumenti, layer e licenze

L'architettura del sistema è basata sui seguenti ambienti separati e indipendenti:

- Ambiente di test: dedicato all'effettuazione di test per lo sviluppo delle nuove funzionalità; i fornitori durante la loro attività di testing dovranno individuare i casi d'uso per l'implementazione di nuove funzionalità del software;

- Ambiente di collaudo: in cui vengono rilasciati i nuovi sviluppi per effettuarne il collaudo; Intercent-ER verifica e valida con il fornitore l'esito positivo delle nuove funzionalità valutando la loro correttezza rispetto alle specifiche;
- Ambiente di produzione: dedicato alla pubblicazione e all'erogazione dei servizi, cioè all'installazione e alla configurazione del prodotto software nell'infrastruttura di esecuzione utilizzabile dagli utenti finali.

Di seguito sono descritti i dettagli dei livelli della piattaforma SATER, nonché la tipologia e gli strumenti utilizzati di cui Intercent-ER fa uso.

Architettura SATER		Strumenti
Layer	Tipologia	
FRONT-END	Logica Presentazione	ASP, ASP.NET tramite configurazione Metabase Proprietario
	Logica Comunicazione	HTTPS - Ajax - GET & POST
	Sistemi Operativi	Tutti i sistemi operativi che sono in grado di supportare un browser web tra IE - Chrome - Firefox -Safari - Edge
	Framework realizzativi	JQuery - BootStrap - framework proprietario
BACK-END	Logica di Business	Configurazione dei processi tramite un BPM proprietario
	Sistemi Operativi	MS-Windows Server 2012 Std. Ed.+
	Framework realizzativi	DOT.NET - Visual Studio - proprietario
DATABASE	Gestione dati DB	MS-SQL Server 2012 Std. Ed. +
	Logica di gestione dati	Sistema relazionale con gestione transazioni MS-MTS
REPORTING	Sistemi di Reporting	pagine ASP personalizzate - EVO PDF - PDF a moduli - esportazioni in strumenti di produttività individuale - sistemi proprietari
STRUMENTI UTILIZZATI	IDE	MS-Visual Studio
	Sistemi di build	MS-Visual Studio
	Sistemi di gestione DB	MS-SQL Manager Studio
LICENZE	Licenze per lo sviluppo	MS-Visualstudio - MS-SQL Server -LGPL - EVO PDF - Chilkat

2.5 Volumi gestiti

Gli indicatori di utilizzo della piattaforma SATER si riassumono nella tabella che segue:

Informazione		Anno 2018	Primo semestre 2019	Dati al 1/08/19
UTENTI	Numero di amministrazioni registrate			1.013

	Numero di utenti PA registrati			8.185
	Numero di utenti di operatori economici registrati			25.578
	Numero di operatori economici registrati			21.316
	Numero di operatori economici abilitati allo SdA (*)			425
	Numero di operatori economici abilitati al MERER (**)			5.003
	Numero di operatori economici registrati al servizio semplificato per l'emissione di fatture e ricezione di ordini			1.726
PROCEDURE	Numero di procedure aperte bandite	289	533	
	Numero di procedure negoziate inviate	95	174	
	Numero di procedure ristrette inviate	1	4	
	Numero di SdA banditi	4	2	
	Numero di Rdo inviate	2.752	1.120	
	Numero di affidamenti diretti inviati	141	277	
	Numero di appalti specifici banditi	19	10	
	Numero di richieste di preventivo inviate	39	154	
CONVENZIONI	Numero di cataloghi da convenzioni attivati (***)	224	112	
	Numero di convenzioni attive			624
ODF	Numero di odf emessi	5.568	3.787	
HELPDESK	Numero di "ticket" gestiti	21.145	17.783	
	Numero di chiamate al callcenter	17.196	14.511	
	Durata media delle chiamate	4,03	4,08	
	Numero di mail ricevute	3.949	3.272	

(*) OE contattati una sola volta se partecipanti a più SDA

(**) esclusi i sospesi (al momento 2.516)

(***) escluse le Integrative (8 nel 2018 e 14 nel I semestre 2019)

3 OGGETTO DI GARA

3.1 Oggetto e durata della gara

La presente procedura ha per oggetto i servizi di gestione della piattaforma SATER, con particolare riferimento a:

- manutenzione correttiva;
- manutenzione adeguativa;
- manutenzione evolutiva;
- assistenza tramite contact center/help desk;
- formazione.

La durata del contratto sarà di 36 mesi a partire dalla data del 1° luglio 2020.

Si prevede l'eventuale ripetizione di servizi analoghi per ulteriori 36 mesi come indicato nel Disciplinare di gara.

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Sarà responsabilità del fornitore garantire elevati livelli di prestazioni, sicurezza e affidabilità dei servizi erogati, nel rispetto degli standard e delle specifiche tecnologiche aperte, sia nazionali che internazionali.

Sarà necessario utilizzare adeguati standard di sicurezza per la trasmissione e conservazione dei dati, in conformità a quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 GDPR, al fine di mantenere la certificazione ISO 27001:2013.

Tutti i servizi oggetto della fornitura dovranno soddisfare le indicazioni fornite nel "Disciplinare tecnico in materia di sicurezza delle applicazioni informatiche nella Giunta e nell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna" (Determina di Giunta regionale n. 4137 del 28 marzo 2014) e nel "Disciplinare tecnico per gli utenti sull'utilizzo dei sistemi informativi nella Giunta e nell'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna" (Determina di Giunta regionale , 8901 del 06/06/2017). I suddetti disciplinari sono scaricabili dalla sezione Gestione della Privacy del sito istituzionale dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna (<https://www.assemblea.emr.it/>).

I servizi acquisiti dovranno, inoltre, essere erogati nel rispetto delle "Linee guida per la governance del sistema informatico regionale – Aggiornamento 2016" (Deliberazione della Giunta regionale 29 febbraio 2016, n. 281).

Inoltre i prodotti realizzati dovranno rispettare le indicazioni espresse nelle "Linee Guida per realizzare siti e applicazioni web accessibili per la Regione Emilia-Romagna", nella versione più aggiornata reperibile on line sul sito istituzionale della Regione nella sezione "Accessibilità" (<http://geoportale.regione.emilia-romagna.it/it/contenuti/accessibilita>).

Tutte le componenti applicative che implicheranno un'interazione con i Sistemi Informativi di altre Amministrazioni dovranno essere realizzate rispettando gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività per la cooperazione applicativa (SPC), ove previsto.

Infine il Fornitore dovrà predisporre un ambiente per lo sviluppo degli interventi di manutenzione necessari alla piattaforma; tale ambiente non è messo a disposizione da Intercent-ER.

4.1 Manutenzione Correttiva (MAC)

Per Manutenzione Correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema non in garanzia.

Nell'ambito della MAC sono compresi, per la durata del contratto e senza alcun ulteriore onere per Intercent-ER, tutti gli eventuali interventi necessari alla soluzione di problemi sul software sviluppato nell'ambito della MEV.

La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente. È l'utente stesso a segnalare i malfunzionamenti tramite il Contact Center di cui al par 4.4, e il sistema di CRM ivi descritto, rappresenta lo strumento di catalogazione degli errori e di tracciatura delle istanze di avvio degli interventi di MAC.

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

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione del collegamento, uso improprio delle funzioni, ecc.), possono comportare, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza, che l'aggiudicatario si dovrà preoccupare di contattare tempestivamente nei tempi previsti al par. 7.4 e di verificare la corretta risoluzione del problema.

La categoria dei malfunzionamenti è assegnata da Intercent-ER ed è così definita:

- **Bloccanti:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni, compresi gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati e tutte le problematiche di sicurezza applicativa;
- **Non bloccanti:** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione (ad es. per alcuni dati di input), ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa.

La tempestività di ripristino delle applicazioni a fronte di malfunzionamento è misurata rispetto a valori articolati in funzione della categoria di malfunzionamento.

Sono parte integrante del servizio di Manutenzione Correttiva e dunque ricomprese nel corrispettivo del servizio, almeno le seguenti attività:

- acquisizione dal Fornitore precedente del necessario know-how per operare;
- contributi di competenza specialistica di prodotto necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;

- modifiche alle basi dati che si rendessero necessari su richiesta di Intercent-ER per far fronte a errori degli utenti;
- trasferimento del know-how necessario ad operare a personale Intercent-ER o a terze parti designate;
- l'attività di gestione applicativa del sistema e supporto operativo
- il Log Management
- il controllo dell'Event Viewer sui server applicativi

4.1.1 Attività di gestione applicativa del sistema e supporto operativo

Le attività di gestione applicativa sono finalizzate al mantenimento in esercizio con piena funzionalità delle applicazioni costituenti il sistema SATER ed all'assistenza degli utenti.

Al fine di ridurre i malfunzionamenti ed efficientare le attività di risoluzione degli stessi, il Fornitore dovrà dotarsi di una soluzione di monitoraggio proattivo delle prestazioni del sistema, indipendente e autonomo rispetto all'infrastruttura fisica e ai report prodotti dal Servizio ICT regionale. La reportistica prodotta, a cadenza concordata, verrà condivisa con Intercent-ER, e tutti gli interventi che si renderanno necessari al fine di anticipare eventuali criticità ed evitare l'insorgenza di problematiche sono inclusi nell'ambito del servizio di Manutenzione Correttiva.

Le principali attività in carico al Fornitore sono connesse alle richieste di intervento effettuate dagli utenti attraverso il Contact Center apposito.

A titolo non esaustivo si elencano le principali attività richieste:

- modifica parametri, informazioni e documenti relativi a procedure di gara pubblicate sul sistema SATER (laddove non possibile in autonomia da parte degli utenti Intercent-ER);
- supporto tecnico di verifica della documentazione presentata dai fornitori (es: verifica firma digitale, supporto in caso di problemi di lettura di particolari documenti tecnici);
- relazione sull'operatività del sistema e sull'operato dei concorrenti (es: produzione di dichiarazioni sul corretto funzionamento del sistema in determinati periodi a fronte di segnalazioni di presunti blocchi, report sull'operato dei concorrenti sulla base dell'analisi dei log applicativi, di cui al par. 4.1.2 e dei cosiddetti Event Viewer log di cui al par. 4.1.3).

Il Fornitore è il soggetto deputato ad effettuare, su espressa richiesta delle Amministrazioni utilizzatrici, interventi tecnici sulle singole procedure di acquisto da loro pubblicate e gestite.

Gli interventi di gestione applicativa e supporto attivati a seguito di richieste di utenti del sistema devono essere eseguiti in tempi tali da garantire il mantenimento dei livelli di servizio indicati al par. 7.

4.1.2 Log Management

Il fornitore dovrà mantenere, tramite un sistema di log management, una registrazione cronologica delle azioni effettuate da ogni utente al suo interno. Data la dimensione dei volumi di dati che verranno gestiti è necessario che il sistema di log management sia sufficientemente dimensionato. Inoltre, la delicatezza del profilo temporale di esecuzione delle azioni rende essenziale, poi, che tutti i sistemi siano sincronizzati temporalmente per far sì che la cronologia delle azioni venga fedelmente

mantenuta. Per garantire una corretta registrazione degli eventi, l'orario interno dei sistemi deve essere sincronizzato con i time server di Stratum 0, disponibili pubblicamente a tale scopo, tramite protocollo NTP (Network Time Protocol), o soluzioni alternative ugualmente affidabili.

Data la natura e la particolare importanza delle attività svolte specie durante la partecipazione ad una iniziativa di gara, i log di navigazione, sono raccolti e conservati in modalità sicura ed immutabile dal Fornitore, il quale ne garantisce le caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità. I log devono inoltre essere inviati con cadenza quotidiana (durante le ore notturne) al Polo Archivistico Regionale PARER.

Tutti i log raccolti devono essere messi a disposizione di Intercent-ER entro 48 ore dalla richiesta inviata dagli utenti autorizzati. I log richiesti devono essere consegnati dopo una attività di normalizzazione in modo tale che sia possibile "tradurre" i diversi tipi di informazione, senza necessità di interpretazioni o di conoscenza di linguaggi informatici.

4.1.3 Event Viewer

Il fornitore dovrà monitorare anche i log degli eventi tramite un Event Viewer Application messo a disposizione dal Data Center regionale in modo da avere tutte le informazioni necessarie ad individuare eventuali malfunzionamenti.

Anche questi log dovranno essere forniti entro 48 ore dalla richiesta, dovranno essere normalizzati e resi comprensibili a soggetti non informatici.

4.2 Manutenzione Adeguativa (MAD)

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

In particolare, con il termine manutenzione adeguativa si intendono:

- adeguamenti dovuti al cambiamento di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti al software che si rendessero necessari a causa della variazione della normativa di riferimento;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, aggiornamento contenuti dei form on line, ecc.);

All'interno del servizio di Manutenzione Adeguativa è ricompreso anche l'aggiornamento dei manuali operativi e delle guide interattive che dovesse rendersi necessario a fronte di interventi sulle applicazioni o semplicemente per rendere più chiari e fruibili i manuali stessi. L'aggiornamento dovrà avvenire il prima possibile e comunque non oltre 7 giorni dalla messa in produzione.

4.3 Manutenzione Evolutiva (MEV)

Il servizio si riferisce all'attività di realizzazione, evoluzione, adeguamento e modifica dei moduli software che compongono i sistemi volta a soddisfare le esigenze espresse da Intercent-ER.

In particolare, il servizio di Manutenzione Evolutiva comprende:

- gli sviluppi di nuovi moduli o parti dei sistemi informativi, che risolvono esigenze specifiche;
- modifiche a moduli o parti dei sistemi informativi esistenti per migliorarne le funzionalità;
- le modifiche urgenti alle funzioni, da realizzarsi con risorse e tempi contenuti e finalizzate ad aumentare la fruibilità dell'applicazione.

La manutenzione evolutiva rilascia prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo, chiamata anche baseline del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione contemporanea di applicazioni/funzioni obsolete, eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate.

Il Fornitore è tenuto a produrre tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come parte integrante del servizio, anche qualora il servizio venisse erogato in giorni persona.

I servizi realizzativi (MEV) dovranno assicurare il supporto da parte del Fornitore al collaudo, all'avvio in esercizio del software realizzato, nonché all'esecuzione dei test proceduralizzati ed automatizzati. Dovranno essere, dunque, ricomprese senza oneri aggiuntivi nei servizi realizzativi almeno le macroattività elencate di seguito, formalizzate nel Piano di lavoro dell'intervento:

- aggiornamento dell'ambiente di test e collaudo con le nuove funzionalità/modifiche ed esecuzione dei test propedeutici al collaudo formale con il committente
- predisposizione del documento di collaudo con il dettaglio dei casi di test da effettuate in presenza del cliente per la verifica della corretta realizzazione delle nuove funzionalità/modifiche;
- esecuzione del collaudo in presenza del cliente;
- supporto alla consegna in gestione, volto ad assicurare un corretto passaggio di consegne e conoscenze a Intercent-ER;
- supporto alle attività di passaggio in esercizio.

Nella Manutenzione Evolutiva rientrano anche tutti gli interventi previsti, pianificati e che si renderanno necessari nel corso della durata del contratto nell'ambito della partecipazione di Intercent-ER a progetti nazionali ed internazionali.

Gli interventi di Manutenzione Evolutiva dovranno essere quantificati in termini di giornate/uomo delle figure professionali di cui al par. 8.2, secondo le tariffe presentate in sede di Offerta Economica.

Sarà cura dell'aggiudicatario formulare anticipatamente una stima delle giornate/uomo necessarie per le singole richieste formulate dal cliente, affinché il cliente stesso possa valutare se procedere o meno con le attività e ne valuti la congruità rispetto a quanto previsto.

Per tutta la durata del contratto e senza alcun ulteriore onere per Intercent-ER, gli interventi necessari alla soluzione di eventuali problemi su tutto il software sviluppato nell'ambito della MEV sono parte integrante dei servizi di Manutenzione Correttiva e/o Adeguativa e comportano la correzione dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati anche nel caso di regressioni su funzionalità non direttamente oggetto dell'implementazione o non rispondenti alla best practice concordate;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione.

4.4 Servizio di assistenza

Il Fornitore dovrà predisporre le risorse necessarie al fine di fornire un servizio di assistenza (contact center e help desk) per la durata del contratto. Il servizio dovrà fornire informazioni e risposte di tipo puramente tecnico in merito alle funzionalità inerenti ai diversi strumenti presenti sulla piattaforma. Il servizio dovrà anche fornire il supporto necessario alla risoluzione dei problemi relativi all'utilizzo del sistema, quali:

- corretto utilizzo delle funzionalità previste (es. modalità di inoltro dell'ordinativo)
- accesso al sistema (es. verifica e reset di una password bloccata)
- performance della rete e del server (es. "server not responding")

Il servizio di assistenza dovrà essere raggiungibile attraverso differenti modalità (es.: posta elettronica, chat con assistente on-line, chiamata telefonica, ecc.) dalle diverse categorie di utenti (Agenzia, Amministrazioni, Fornitori). Tramite informazioni pubblicate sul sito gli utenti sceglieranno il canale più efficiente tramite cui indirizzare le proprie richieste.

Il Contact Center deve essere strutturato almeno su due livelli. I contatti con gli utenti sono gestiti da un I livello di supporto, che ha la responsabilità di:

- accettare la richiesta di assistenza, con assegnazione del livello di urgenza;
- registrare la chiamata sullo strumento di *Customer Relationship Management*, offerto per la corretta ed efficiente esecuzione del servizio, e comunicare il numero di relativo ticket;
- analizzare il problema e inviare al II livello i problemi non risolvibili dal I livello;
- se di competenza, risolvere direttamente il problema;
- chiudere la richiesta di assistenza, con rapporto dell'intervento effettuato evidenziando le cause del malfunzionamento, nel caso in cui si verificasse tale circostanza;
- predisporre report statistici delle richieste di assistenza.

L'Assistenza di II livello ha la responsabilità di affrontare e risolvere i problemi non risolti dal primo livello. Le richieste, ricevute tramite il sistema di CRM, sono prese in carico da gruppi che possiedono le competenze specifiche di tipo funzionale, applicativo, tecnico e/o sistemico necessarie.

Come previsto al paragrafo 4.1, qualora il malfunzionamento non possa essere risolto direttamente dal Fornitore in quanto imputabile a soggetti terzi, il Fornitore deve provvedere a contattare

tempestivamente il soggetto da cui il malfunzionamento dipende, monitorando la risoluzione dello stesso.

La soluzione dell'anomalia deve essere poi comunicata al primo livello che provvederà ad informare l'utenza.

Tutte le informazioni relative alle comunicazioni ricevute dal Contact Center andranno catalogate ed archiviate nel sistema informativo predisposto dal Fornitore. Sarà onere del Fornitore rendicontare su tale sistema l'attività svolta in termini di descrizione del problema, effort erogato, esito e descrizione degli eventuali interventi eseguiti. Il Fornitore dovrà fornire ad Intercent-ER accesso al sistema stesso, alle registrazioni e alla produzione di report a fini documentativi e di verifica sulla conformità di erogazione del servizio richiesto.

Alla cadenza periodica comunicata da Intercent-ER (indicativamente trimestrale), inoltre, il fornitore dovrà produrre report statistici delle richieste di assistenza contenenti almeno le seguenti informazioni di base (o minime):

- Nome e cognome dell'utente (ove disponibile);
- Amministrazione o Ditta di appartenenza dell'utente (ove disponibile);
- Ruolo/Qualifica (ove disponibile);
- Telefono (ove disponibile);
- Indirizzo di posta elettronica (ufficio) (ove disponibile);
- Oggetto del ticket aperto;
- Durata della chiamata (nel caso di segnalazione telefonica);
- Priorità del ticket aperto;
- Soluzione adottata con l'evidenza delle cause eventuali di malfunzionamento (in caso di intervento a sistema).

Le informazioni su tale sistema dovranno essere trattate nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela dei dati personali e rese costantemente disponibili all'Agenzia, eventualmente tramite una condivisione del sistema stesso. Le informazioni caricate nel sistema applicativo di CRM sono di proprietà dell'Agenzia, pertanto lo stesso Fornitore dovrà provvedere al termine del contratto a fornire all'Agenzia tutti i dati del sistema informativo predisposto in un formato da concordare.

4.5 Formazione

Le attività di formazione sono finalizzate al trasferimento e allo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità tecniche-funzionali di gestione dei sistemi e delle loro funzionalità agli utenti Intercent-ER.

Il Fornitore, nell'ambito di ogni intervento manutentivo, dovrà prevedere e sottoporre ad accettazione di Intercent-ER, adeguate attività di formazione sulle funzionalità rilasciate, modificate, implementate, indicando gli utenti target e gli strumenti che intende utilizzare.

Orientativamente il numero di utenti coinvolti nell'uso della Piattaforma SATER è di circa 34.000.

La diffusione della conoscenza sulle modifiche o implementazioni di funzionalità dei sistemi potrà avvenire per mezzo di diversi strumenti:

- manuali operativi alle nuove/modificate funzionalità. Il numero, la consistenza e il livello di dettaglio di tali manuali dipenderanno di volta in volta dalla funzionalità stessa e dagli utenti target;
- webinar tematici da realizzare riguardo ambiti specifici di funzionamento del sistema. Il Fornitore, secondo un piano di rilascio concordato con Intercent-ER, dovrà produrre nell'arco della durata contrattuale, un numero massimo di 20 webinar che trattino e approfondiscano specifiche aree tematiche del sistema, ne mostrino il funzionamento e rispondano a domande ricorrenti degli utenti (FAQ). La durata di tali webinar dovrà essere orientativamente di 1/1,5 ore ciascuno e dovranno essere resi disponibili per la consultazione e riproduzione agli utenti. Il Fornitore dovrà inoltre curare l'aggiornamento di tutti i webinar a fronte di modifiche apportate alle funzionalità coinvolte;
- guide interattive all'utilizzo del sistema per le diverse tipologie di utenti. Le guide diventeranno proprietà di Intercent-ER che potrà renderle disponibili anche pubblicamente agli utenti target;
- formazione in aula sul funzionamento del sistema. Tale attività è volta al raggiungimento di un utilizzo sempre più diffuso della piattaforma di e-Procurement da parte degli utenti, anche appartenenti ad altre PA utilizzatrici della piattaforma: gli interventi di formazione dovranno avere ad oggetto, a titolo indicativo, l'utilizzo generale della piattaforma, le funzionalità, le modalità operative nell'espletamento delle procedure di affidamento, la visualizzazione di informazioni, ecc. Il Fornitore dovrà erogare un numero massimo di 10 sessioni di formazione in aula nell'arco della durata contrattuale, presso la sede di Intercent-ER o in altra sede comunicata, nel comune di Bologna. Intercent-ER provvederà a fornire spazi e strumenti necessari per le sessioni formative.

L'attività di formazione è compresa nella remunerazione a canone. Si precisa che tutti gli eventuali costi di trasferta sono a totale carico del Fornitore.

5 CICLO DI VITA DEL SOFTWARE

La tabella seguente descrive il modello di ciclo di vita di tutti gli interventi di manutenzione descritti in precedenza (MAC, MAD e MEV) che il Fornitore dovrà seguire nell'ambito di ogni singolo intervento

Ciclo di vita di ciascun intervento			
Fase	Attività	Owner	Deliverable
1. Definizione dei requisiti	Individuazione delle esigenze	Intercent-ER	
	Definizione dei requisiti	Fornitore / Intercent-ER	

	Recepimento delle esigenze espresse	Fornitore	Specifiche dei requisiti organizzativi, architetture e funzionali
2. Progettazione	Definizione dell'architettura applicativa e delle basi dati	Fornitore	- specifiche di architettura applicativa e basi dati
	Analisi e definizione delle specifiche funzionali e di interfaccia	Fornitore / Intercent-ER	- specifiche di funzionali e di interfaccia dei servizi verso i sistemi informativi esterni (se applicabili)
	Definizione del piano dei test e checklist di sviluppo	Fornitore	- piano dei test e checklist di sviluppo - piano dei test e checklist di collaudo
	Definizione delle specifiche tecniche del software	Fornitore / Intercent-ER	- specifiche tecniche del software - specifiche di dettaglio della base dati
3. Realizzazione e Test del Software	Realizzazione del software	Fornitore	- componenti software - software release notes - documento che attesti la verifica delle best practice concordate in sede di avvio del contratto e che potranno essere aggiornate nel corso dello stesso. - checklist di sviluppo - codice di test
	Test delle componenti software	Fornitore	- risultati dei test del componente
4. Collaudo	Caricamento del software nell'ambiente di collaudo	Fornitore	- dichiarazione di "pronti al collaudo" - predisposizione manuali e strumenti di supporto al collaudo
	Collaudo	Intercent-ER / Fornitore	- verbale di collaudo - comunicazione di rilascio formale

Durante la fase preliminare di pianificazione con il Direttore Esecuzione Contratto dovranno essere indicate le tempistiche relative alla consegna di tutti deliverable successivi.

Durante il collaudo la soluzione informatica potrebbe essere sottoposta ad un collaudo con un soggetto esterno appartenente all'ambito del sistema regionale o con il soggetto esterno con cui è stata realizzato l'interfacciamento.

Il Fornitore impiegherà in ciascuna Fase e per ciascuna Attività le modalità progettuali che descrive e si impegna ad applicare in sede di Offerta Tecnica. In determinate situazioni progettuali Intercent-ER, in accordo con il Fornitore, potrà richiedere l'impiego di un modello di ciclo di vita differente.

5.1 Modalità di esecuzione dei test

Il Fornitore è tenuto a delineare gli obiettivi generali delle attività di test, la strategia di test e l'organizzazione ed a progettare, pianificare ed eseguire, se possibile tramite strumenti automatici, tutti i test di verifica e validazione atti a garantire la copertura funzionale e non funzionale del software: test di modulo, di funzione, di integrazione o di sistema, di prestazione, di sicurezza, di compatibilità, di usabilità, di stress o di carico del sistema, di portabilità, di accessibilità ed altre tipologie di test che di volta in volta sarà necessario attivare per la verifica della rispondenza del prodotto software oggetto di realizzazione ai requisiti hardware, software, funzionali e non funzionali.

A fronte dell'effettivo utilizzo di strumenti automatici di test, il Fornitore dovrà consegnare i report prodotti. Tali report dovranno essere consultabili e verificabili da parte di Intercent-ER anche senza l'utilizzo dello strumento specifico.

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo nell'ambiente di riferimento della Committente.

Eventuali variazioni sulle modalità di test rispetto a quanto riportato dovranno essere concordate preventivamente con la Committente ed indicate nel Piano di Lavoro.

Automazione Test funzionali

Un test di funzione o di applicazione si compone di una sequenza di test elementari (casi di test, ad ognuno dei quali tipicamente corrisponde una segnalazione di ok, di warning o di errore) che si possono distinguere in:

- casi di test informatici (es. controllo di validità di un valore in un campo);
- casi di test applicativi (es. controllo di quadratura dopo un'elaborazione di altri dati in input o presenti sulla base dati).

I test di funzione (di natura informatica e/o applicativa) devono essere prodotti in modo da assicurare la seguente copertura:

- almeno 1 test per ogni funzione;
- almeno 1 caso di test per ogni segnalazione intrafunzionale (di ok, di warning o di errore).

I test di applicazione devono essere prodotti in modo da assicurare la seguente copertura:

- almeno 1 test per ogni applicazione;
- almeno 1 caso di test per ogni segnalazione interfunzionale (di ok, di warning o di errore).

I casi di test riusati sono conteggiati tante volte per quante volte sono usati.

I livelli di copertura sui casi di test si intendono come valore medio dell'intervento.

Codice di test e collaudo

A richiesta, il codice di test e collaudo (casi di test, script, set up dati di prova, ecc.) relativo agli Obiettivi di sviluppo dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e riusato nell'ambito delle attività di manutenzione e di certificazione.

Nel caso di manutenzione su applicazioni per le quali sia stato già prodotto il codice di test e collaudo, questo dovrà essere riutilizzato, aggiornato e riconsegnato a fronte dell'intervento di manutenzione effettuato.

Il codice di test e collaudo deve essere realizzato in forma autoconsistente. Il test perciò sarà composto di una prima parte di cleaning o set up della porzione di base dati che sarà utilizzata e di una seconda parte composta dall'insieme dei casi di test di cui il test si compone. La parte set up potrà essere realizzata in forma autonoma e comune per essere usata da più di un test.

Test prestazionale

Per test prestazionale del sistema si intendono due forme distinte di test finalizzate a certificare il corretto funzionamento del sistema stesso in differenti condizioni.

Il "**Load Test**" permette di valutare le prestazioni del sistema nelle "normali" condizioni operative, in funzione di obiettivi prestazionali previsti. Il load test consiste quindi nella generazione di un carico crescente (in modo regolare) di transazioni sul sistema fino al raggiungimento del "carico obiettivo" previsto (transazioni per minuto, tempi di risposta, numero di utenti contemporanei connessi al sistema).

Lo "**Stress Test**" permette di valutare come si comporta il sistema in condizioni di massimo carico, ovvero serve per individuare "colli di bottiglia" nell'architettura del sistema e per individuare il punto di rottura delle singole componenti.

Test di non regressione

Nell'ambito di ogni attività di manutenzione correttiva, di manutenzione evolutiva e di manutenzione adeguativa svolta sul sistema, il test delle componenti rilasciate deve prevedere l'esecuzione del test di non regressione sul sistema stesso.

Per test di non regressione si intende la verifica che l'inserimento di nuove componenti o componenti modificate non comporti il manifestarsi di errori su altre componenti del sistema.

Test di sicurezza

I requisiti di sicurezza da implementare, per quanto concerne in particolare lo sviluppo sicuro delle applicazioni web, derivano dall'utilizzo di metodologie standard riconosciute a livello internazionale come **OWASP Building Guide**, con riferimento all'ultima versione disponibile. Tali requisiti dovranno essere verificati attraverso l'insieme dei test di sicurezza descritti nella OWASP Testing Guide (ultima versione disponibile).

La checklist ed i risultati dei test dovranno essere consegnati come parte integrante della fornitura.

I test di sicurezza del codice devono essere ripetuti a fronte di interventi di manutenzione.

In particolare, vanno effettuati:

- test funzionali, volti alla verifica del corretto funzionamento dei dispositivi di sicurezza adottati per le singole applicazioni realizzate;
- test non funzionali volti alla verifica di possibili vulnerabilità su applicazioni web-based (ad esempio elenco OWASP Top 10 versione 2017).

5.2 Predisposizione ambiente di collaudo

Al termine delle attività di realizzazione e comunque ricomprese nelle attività dell'intervento evolutivo, il Fornitore dovrà supportare le strutture tecniche di Intercent-ER nella predisposizione dell'ambiente di collaudo (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.) e alla predisposizione degli script per il testing proceduralizzato o automatico.

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

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

5.3 Supporto al collaudo

L'intervento evolutivo comprende il supporto alle attività di collaudo.

In particolare, il Fornitore dovrà garantire:

- il passaggio di conoscenza sulle funzionalità rilasciate;
- la gestione dell'esecuzione dei test proceduralizzati e/o automatici con il cliente;
- altre attività in funzione della specificità dell'intervento e richieste da Intercent-ER per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio.

6 GESTIONE, ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

6.1 Manutenzione Correttiva

La Manutenzione Correttiva viene erogata in modalità continuativa.

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di manutenzione correttiva e sarà registrata sul sistema di gestione e controllo della Fornitura di Intercent-ER, al quale il Fornitore dovrà accedere, con attribuzione della categoria di malfunzionamento.

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

Dal momento in cui la richiesta è registrata nel sistema di gestione del contratto decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio, il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sul sistema, fino alla soluzione del malfunzionamento stesso o, nel caso non seguano attività di manutenzione correttiva, fino alla registrazione sul sistema di tracciatura dei ticket delle cause specifiche.

Le modalità di esecuzione descritte nel presente Capitolo ed i livelli di servizio di cui al par. 7, si applicano anche agli interventi in garanzia.

6.2 Manutenzione Adeguativa

La Manutenzione Adeguativa per sua natura è erogata in modalità continuativa ed è suddivisa in fasi, la cui esecuzione è suddivisa in attività, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione.

Sarà cura del Fornitore dotarsi di una struttura e di procedure interne in grado di monitorare le condizioni esogene che richiederanno l'attivazione di interventi di Manutenzione Adeguativa. Il Fornitore nel Piano Generale dell'Appalto dovrà anche specificare come intenderà pianificare gli interventi e coinvolgere Intercent-ER.

Resta inteso che Intercent-ER potrà richiedere in ogni momento al Fornitore di attivare interventi di Manutenzione Adeguativa, fornendo gli input che ritiene necessari.

6.3 Manutenzione Evolutiva

Le attività di sviluppo verranno commissionate da Intercent-ER secondo le proprie pianificazioni. Le richieste di intervento saranno fatte da Intercent-ER al Fornitore secondo la seguente procedura:

1. Intercent-ER, tramite richiesta di intervento, comunica al Fornitore i dettagli operativi circa l'intervento evolutivo, i requisiti dell'intervento richiesto e gli eventuali vincoli temporali e di altra natura ai quali deve sottostare l'intervento richiesto, i tempi di consegna, le modalità di esecuzione, la metrica di misura dell'intervento, eventuali dettagli sui livelli di servizio applicabili e la modalità contrattuale;
2. il Fornitore, anche in base alle peculiarità della richiesta di intervento, definisce e trasmette una proposta di fornitura, coerente con l'offerta presentata per l'Appalto, corredata da una pianificazione dettagliata e dalla relativa stima di impegno di risorse prevista, nella fattispecie fornisce ulteriori dettagli relativamente a:
 - funzionalità dei servizi che verranno realizzati;
 - aspetti realizzativi della fornitura dei servizi;
 - Piano di lavoro dell'intervento con definizione delle fasi di progetto, delle *milestone* e dei corrispettivi economici associati. Il Piano di lavoro dell'intervento comprende anche i Piani dei test di sviluppo e Piano dei test di collaudo;
 - deliverable finali ed intermedi che verranno prodotti;
 - risorse per profilo professionale che verranno impiegate per la realizzazione;

- dimensionamento dell'intervento evolutivo con indicazione delle quantità di Giornate/Uomo stimate;
 - aspetti di subentro ad un Fornitore precedente e trasferimento del know-how ad Intercent-ER a fine intervento;
 - Documento di analisi tecnica a supporto della stima effettuata;
3. Intercent-ER provvede a valutare la proposta di intervento, a richiedere al Fornitore eventuali modifiche al fine di giungere alla sua approvazione e a comunicare formale accettazione;
 4. il Fornitore esegue l'intervento richiesto secondo la proposta approvata da Intercent-ER;
 5. il Fornitore è tenuto a consuntivare mensilmente o come eventualmente definito in sede di start-up della fornitura. In generale viene dichiarata la percentuale dei lavori eseguiti e la stima aggiornata alla data di completamento lavori. Inoltre, viene dichiarato il quantitativo impiegato rispetto alla metrica di riferimento. Ciascuno "stato avanzamento attività" dovrà essere sottoposto all'approvazione di Intercent-ER.
 6. il Fornitore, a conclusione di ciascun intervento, fornisce misura degli interventi realizzati, sulla base della metrica prevista;
 7. Ai fini del collaudo il Fornitore predispose un documento contenente i casi di test da effettuare congiuntamente con Intercent-ER al fine di redigere il verbale di collaudo;
 8. il DEC verifica e attesta il raggiungimento degli obiettivi previsti per l'intervento e/o la congruità della misura fornita anche a seguito di collaudi formali. Il verbale di collaudo conterrà la segnalazione di eventuali carenze e vizi che il Fornitore, fatta salva l'applicazione delle sanzioni, dovrà correggere a proprie spese entro i termini assegnati da Intercent-ER nel verbale stesso, procedendo in tal modo sino alla validazione positiva dell'intervento. In caso di esito positivo dei controlli, la data del relativo verbale verrà considerata quale data di validazione dell'intervento;
 9. il RUP approva e abilita al pagamento, che avverrà con le modalità contrattuali previste.

Un cambiamento dei requisiti in corso d'opera per un intervento può ripercuotersi in più modi sulle dimensioni dell'intervento. Per ogni richiesta di cambiamento dell'intervento viene stabilita la seguente procedura operativa:

1. Intercent-ER trasmette al Fornitore i nuovi requisiti e gli eventuali vincoli temporali;
2. il Fornitore definisce e trasmette una revisione della proposta di intervento corredata da una pianificazione e dalla relativa nuova stima di impegno di risorse prevista; nella proposta saranno evidenziati i costi complessivi, anche per le parti realizzate ma non riutilizzabili;
3. Intercent-ER provvede a valutare la proposta, secondo il processo già illustrato.

Nel caso di cancellazione totale o parziale di un intervento in corso d'opera, su indicazione motivata di Intercent-ER, al Fornitore verrà riconosciuto solo il lavoro effettivamente svolto, sulla base della percentuale di avanzamento lavori alla data di cancellazione concordata con Intercent-ER.

6.4 Servizio di assistenza

Il servizio di assistenza prevede l'attivazione, a carico del Fornitore ed al momento di avvio del contratto, di un numero verde che deve essere attivo tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00. Nel corso di tale orario dovranno essere disponibili un numero di linee telefoniche e operatori in grado di rispondere assicurando i livelli di servizio di seguito fissati.

Al fine di consentire un primo dimensionamento organizzativo ed operativo dell'Appaltatore sono state formulate le seguenti stime:

- durata media delle chiamate compresa fra i 5 ed i 10 minuti;
- numero medio di contatti telefonici pari a circa 28.000 all'anno;
- numero medio di contatti e-mail pari a circa 6.000 all'anno.

Resta inteso che qualora il volume di chiamate dovesse aumentare il fornitore dovrà provvedere a proprie cure e spese ad adeguare la propria organizzazione. Negli orari e nei giorni in cui il servizio non sarà operativo è richiesta l'attivazione di un risponditore vocale automatico che comunichi al cliente i giorni e gli orari in cui il servizio è in funzione.

Nell'Offerta Tecnica il Fornitore deve provare di avere disponibili per l'esecuzione dei servizi contact center e help desk, anche non in esclusiva, operatori telefonici, idonei a gestire le attività di supporto sopra descritte e garantire i servizi richiesti.

7 LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio. I livelli di servizio espressi in questo Capitolato, ad eccezione di quelli relativi alla gestione degli errori, NON sono soggetti ad offerta tecnica migliorativa.

Definizioni		
<i>Fascia A</i>	8:01 – 18:00	Giorni feriali
<i>Fascia B</i>	18:01 – 08:00	Giorni feriali
	00:00 – 24:00	Sabato, Domenica e Festivi
<i>Ore di indisponibilità per fascia oraria</i>	La somma delle ore del mese ricadenti nella fascia indicata durante le quali il sistema non è disponibile.	
<i>Ore di indisponibilità ammissibile per fascia oraria</i>	La somma delle ore del mese ricadenti nella fascia indicata durante le quali il sistema non è disponibile a seguito di un fermo programmato o concordato	
<i>Ore schedulate per fascia oraria</i>	La somma delle ore del mese ricadenti nella fascia indicata durante le quali è misurata la disponibilità del servizio	

7.1 Disponibilità del sistema

Gli SLA relativi alla **disponibilità** dei sistemi sono i seguenti:

Indicatore	SLA	Formula
Disponibilità – Fascia A	99%	$(X - Y) / X * 100$ X = Ore schedulate Fascia A Y = Ore di indisponibilità in fascia A al netto delle ore di indisponibilità ammissibile
Disponibilità – Fascia B	96%	$(K - Z) / K * 100$ K = Ore schedulate Fascia B Z = Ore di indisponibilità in fascia B al netto delle ore di indisponibilità ammissibile

7.2 Performance

Gli SLA di **performance** dei sistemi sono i seguenti:

Indicatore	SLA	Descrizione
Tempo di risposta	99%	Deve essere garantita la risposta del sistema in massimo entro 15 secondi, al 99% degli input ricevuti su base mensile mese
Tempo massimo di risposta	100%	Il tempo massimo di risposta del sistema a ciascun input non deve mai superare i 60 secondi

7.3 Contact Center/Help Desk

Di seguito sono riportati gli SLA che devono essere garantiti dal servizio di Contact Center / Help Desk

Indicatore	SLA	Formula
Chiamate senza risposta	$\leq 5\%$	$NCNR / NTC * 100$ NCNR = Numero delle chiamate telefoniche effettuate e non risposte NTC = Numero totale delle chiamate telefoniche effettuate verso il Contact Center
Indice di tempestività della risposta = 30 secondi	95%	$T_R - T_C \leq 30$ secondi T_R = timestamp associato alla risposta (Ricezione della telefonata da parte dell'operatore / Prima risposta dell'assistenza on-line / Momento di invio della conferma di lettura della mail, ecc.) alla richiesta di supporto

		T_C = timestamp associato alla ricezione da parte del Contact Center della richiesta di supporto
Indice di tempestività di risoluzione delle chiamate di I livello ≤ 40 minuti	95%	$NR / NTR * 100$ NTR = Numero totale delle chiamate risolte dal I livello NR = Numero delle chiamate risolte in tempo ≤ 40 minuti
Indice di tempestività di risoluzione delle chiamate di II livello ≤ 3 giorni lavorativi	99%	$NR / NTR * 100$ NTR = Numero totale delle chiamate risolte dal II livello NR = Numero delle chiamate risolte in tempo ≤ 3 giorni lavorativi

7.4 Gestione degli errori

Per il servizio di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Adeguativa il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio su un periodo di osservazione trimestrale:

Parametro	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione
Errori che bloccano la regolare attività del sistema	Max 2 h	Entro 4 h lavorative nel 95% dei casi
Errori che non pregiudicano le attività del sistema	Max 8 h lavorative	Entro 5 giorni lavorativi

Qualora l'errore non possa essere risolto dal Fornitore ma richieda l'intervento di soggetti terzi, il Fornitore dovrà provvedere, all'interno del Tempo di presa in carico (anche ove migliorato in sede di offerta tecnica), a segnalare lo stesso al soggetto coinvolto.

8 PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

Tutto il personale addetto al servizio deve essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità del Fornitore aggiudicatario.

Il Fornitore dovrà assicurare un numero di risorse adeguato ai fini dell'erogazione dei servizi sulla base degli elementi forniti nel presente capitolato. Il Fornitore dovrà garantire un alto grado di responsabilizzazione delle risorse impiegate, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

Il Fornitore dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impiegati nell'erogazione dei servizi, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti e accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, e in generale, da tutte le leggi e norme

vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali, sollevando l'Agenzia da ogni responsabilità al riguardo.

Per lo svolgimento del servizio il Fornitore aggiudicatario dovrà impiegare esclusivamente personale per il quale siano stati regolarmente adempiuti gli obblighi previsti dalle vigenti leggi in materia assistenziale e previdenziale.

Il Fornitore dovrà avere assolto a tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

8.1 Team di Manutenzione Correttiva e Adeguativa

Per la corretta esecuzione dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Adeguativa, il Fornitore mette a disposizione di Intercent-ER il team di Professionisti ICT dedicato descritto in sede di Offerta Tecnica, e dovrà contenere almeno i seguenti Profili Professionali ICT:

Profili professionali	
Nome e responsabilità	Requisiti professionali minimi
<p>Project Manager: <i>responsabile dell'ottenimento di risultati ottimali, conformi agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonché coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Esperienza di almeno 5 anni nella conduzione di progetti ICT complessi con la pubblica amministrazione. Deve aver svolto nel ruolo richiesto, almeno 5 progetti iniziati e/o conclusi negli ultimi 5 anni. Buona conoscenza di specifiche tematiche applicative in ambito e-procurement. Consolidata esperienza nell'attività di progettazione concettuale e tecnica, di metodologie per la stima, la pianificazione ed il controllo di un progetto <p>N.B.: il Project Manager manterrà il suo ruolo di responsabile del servizio nei confronti di Intercent-ER e di coordinamento delle risorse professionali fornite anche per tutte le attività di Manutenzione Evolutiva che saranno attivate nell'ambito del contratto.</p>
<p>Amministratore di Sistema: <i>amministra i componenti del sistema ICT al fine di rispettare i requisiti del servizio, assicurare la continuità del servizio, i salvataggi, la sicurezza e le esigenze di performance</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Esperienza di almeno 5 anni nelle architetture di sistemi operativi Windows Server e nelle relative problematiche di system e network administration. Conoscenza architetture DBMS Relazionale, MS-SQL Server e/o altri RDBMS free-software/open-source e NoSQL. Conoscenza di MS DotNet. Capacità di definizione di configurazioni HW/SW ottimali in funzione delle dimensioni e del tipo di utilizzo dei server. Conoscenza di architetture di sicurezza basate su certificati digitali, protocollo SSL, HTTPS e crittografia a chiave pubblica.

<p>Analista di Business: <i>analizza il Sistema Informativo per migliorare la performance del business.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esperienza di almeno 5 anni nell'analisi di processo e di almeno 2 anni sulle metodologie basate su UML e BPMN. • Ottima, consolidata e approfondita conoscenza di: <ul style="list-style-type: none"> · contenuti metodologici della progettazione concettuale, · metodologia UML · progettazione di software specializzato per componenti, · definizione dello schema logico del data base, · redazione di specifiche in linguaggio UML, · definizione di interfacce applicative Object Oriented • Specifica conoscenza del dominio del ciclo dei contratti pubblici
<p>Sviluppatore Senior: <i>analista/realizza/codifica soluzioni ICT e scrive le specifiche di prodotti ICT conformemente ai requisiti del cliente</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esperienza di almeno 5 anni nel ruolo • Esperienza di almeno 7 anni nella realizzazione e/o manutenzione di software • Ottima, consolidata e approfondita conoscenza di: <ul style="list-style-type: none"> · tecniche di programmazione per oggetti · linguaggio di programmazione DotNet · strumenti di modellazione dei dati · Ambienti tecnici di sviluppo e delle tecniche di analisi di dettaglio, di strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, sicurezza, prestazionali, ecc.) · DBMS relazionali
<p>Sviluppatore Junior: <i>analizza/realizza/codifica soluzioni ICT e scrive le specifiche di prodotti ICT conformemente ai requisiti del cliente</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esperienza di almeno 3 anni nella realizzazione e/o manutenzione di software • Buona conoscenza di: <ul style="list-style-type: none"> · tecniche di programmazione per oggetti · linguaggio di programmazione DotNet · strumenti di modellazione dei dati · Ambienti tecnici di sviluppo e delle tecniche di analisi di dettaglio, di strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, sicurezza, prestazionali...) · DBMS relazionali

8.2 Team di Manutenzione Evolutiva

Gli interventi di Manutenzione Evolutiva dovranno essere quantificati in termini di Giorni Uomo secondo i seguenti Profili Professionistici ICT (UNI 11621-2), secondo le tariffe presentate in sede di Offerta Economica:

Profili professionali	
Nome e responsabilità	Requisiti professionali minimi
<p>Analista di Business: <i>analizza il Sistema Informativo per migliorare la</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esperienza di almeno 5 anni nell'analisi di processo e di almeno 2 anni sulle metodologie basate su UML e BPMN. • Ottima, consolidata e approfondita conoscenza di: <ul style="list-style-type: none"> · contenuti metodologici della progettazione concettuale,

<p><i>performance del business.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> · metodologia UML · progettazione di software specializzato per componenti, · definizione dello schema logico del data base, · redazione di specifiche in linguaggio UML, · definizione di interfacce applicative Object Oriented • Specifica conoscenza del dominio del ciclo dei contratti pubblici
<p>Sviluppatore Senior: <i>realizza/codifica soluzioni ICT e scrive le specifiche di prodotti ICT conformemente ai requisiti del cliente</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esperienza di almeno 5 anni nel ruolo • Esperienza di almeno 7 anni nella realizzazione e/o manutenzione di software • Ottima, consolidata e approfondita conoscenza di: <ul style="list-style-type: none"> · tecniche di programmazione per oggetti · linguaggio di programmazione DotNet · strumenti di modellazione dei dati · Ambienti tecnici di sviluppo e delle tecniche di analisi di dettaglio, di strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, sicurezza, prestazionali, ecc.) · DBMS relazionali
<p>Sviluppatore Junior: <i>analizza/realizza/codifica soluzioni ICT e scrive le specifiche di prodotti ICT conformemente ai requisiti del cliente</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esperienza di almeno 3 anni nella realizzazione e/o manutenzione di software • Buona conoscenza di: <ul style="list-style-type: none"> · tecniche di programmazione per oggetti · linguaggio di programmazione DotNet · strumenti di modellazione dei dati · Ambienti tecnici di sviluppo e delle tecniche di analisi di dettaglio, di strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, sicurezza, prestazionali...) · DBMS relazionali

8.3 Team di assistenza

Il servizio di assistenza (Contact Center/Help Desk) dovrà essere erogato impiegando i seguenti Profili Professionali:

Profili professionali	
Nome e responsabilità	Requisiti professionali minimi
<p>Coordinatore di Contact Center/Help Desk: <i>coordina le attività di supporto utente su aspetti tecnici</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esperienza di almeno 3 anni nel ruolo. • Ottima conoscenza degli strumenti telematici per l'operatività del Contact Center/Help Desk • Conoscenza del dominio dei sistemi di eProcurement per la PA • Conoscenza del Codice degli Appalti (D.Lgs. 50/2016)
<p>Operatore di Contact Center/Help Desk: <i>fornisce supporto utente su aspetti tecnici al fine di consentire la massima</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esperienza di almeno 6 mesi nel ruolo. • Buona conoscenza degli strumenti telematici per l'operatività del Contact Center/Help Desk • Conoscenza del dominio dei sistemi di eProcurement per la PA • Conoscenza del Codice degli Appalti (D.Lgs. 50/2016)

produttività delle applicazioni software	
--	--

9 ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Il Fornitore aggiudicatario dovrà redigere i seguenti documenti di riferimento per l'esecuzione, il controllo e la chiusura dei servizi oggetto di appalto:

- Piano generale dell'appalto
- Piano di qualità
- Piano di sicurezza
- Piano di subentro
- Piano di trasferimento del know how.

La prima versione dei Piani dovrà essere rilasciata entro un mese dalla stipula del contratto; le successive versioni o revisioni saranno redatte e consegnate in funzione delle variazioni intervenute. Il fornitore dovrà assicurare il rispetto di quanto previsto nei Piani attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame sui prodotti e sui processi, basate su buone pratiche e standard riconosciuti.

9.1 Piano Generale dell'Appalto

Il Piano Generale dell'Appalto costituisce il riferimento per il monitoraggio dell'avanzamento delle attività in termini di tempi e costi.

Il Piano dovrà indicare:

- le principali attività;
- le principali *milestones* (momenti a cui corrispondono fatti rilevanti dal punto di vista gestionale o raggiungimento di obiettivi prestabiliti o punti di controllo essenziali per la verifica del corretto avanzamento dei lavori) e *deliverables*;
- le tempistiche di realizzazione delle attività.

e dovrà includere, inoltre, le seguenti informazioni:

- l'indicazione del Responsabile del contratto e il Responsabile Operativo Generale da parte del Fornitore;
- le società coinvolte (ed eventuali subfornitori);
- le risorse assegnate, i relativi ruoli e profili professionali.

Il Piano dovrà, infine, essere corredato da una descrizione dettagliata delle modalità di erogazione dei servizi oggetto di gara.

9.2 Piano di Qualità

Il Piano di Qualità dovrà essere redatto allo scopo di garantire nel tempo il mantenimento delle caratteristiche di qualità ed efficienza dei servizi erogati.

Il Piano di Qualità dovrà indicare:

- gli obiettivi di qualità;
- le metodologie a garanzia della qualità;
- le metodologie e le procedure per la valutazione della qualità effettivamente fornita;
- le metodologie, le procedure e i tools per la gestione di anomalie ed eccezioni utilizzati a garanzia della qualità;
- i controlli interni (test, review, verifiche, validazioni) per assicurare la qualità dei servizi erogati e dei relativi piani;
- le responsabilità riguardo i controlli da svolgere e la gestione delle non conformità;
- i metodi per la gestione del rischio e della sicurezza;
- gli SLA garantiti.

Il fornitore si impegna, in ogni caso, a realizzare uno specifico sistema di Controllo della Qualità relativo ai servizi oggetto di gara e ad attivarlo fin dall'inizio del Contratto.

9.3 Piano di Sicurezza

Il Piano di sicurezza, redatto in conformità alle "Linee guida per lo sviluppo di software sicuro nella Pubblica Amministrazione" pubblicate da AgID e alle indicazioni tecniche contenute nei disciplinari in materia di sicurezza della Regione Emilia-Romagna, dovrà garantire la sicurezza dei dati gestiti.

Il Piano di sicurezza indicherà:

- le attività di analisi, valutazione e gestione dei rischi;
- le politiche di sicurezza che saranno attuate;
- il piano operativo delle contromisure;
- le politiche di auditing;
- il piano di addestramento specifico;
- l'organizzazione funzionale della gestione della sicurezza.

9.4 Piano di Subentro

Al fine di disciplinare la presa in carico delle attività relative alla conduzione dell'appalto, sarà richiesto al Fornitore di redigere un Piano di Subentro.

Tale Piano dovrà riportare e definire le modalità di gestione del subentro in termini di attività, pianificazione delle tempistiche e stime di impegno previste. Il Fornitore dovrà predisporre il Piano di subentro coerentemente con quanto previsto nella fase di trasferimento del know-how del fornitore uscente, e comunque secondo modalità condivise con Intercent-ER.

Qualora concordato con Intercent-ER, potrà essere prevista una fase di addestramento per un adeguato periodo al fine di permettere al personale del Fornitore entrante la presa in carico delle attività inerenti i servizi da erogare.

Per la fase di subentro non è previsto riconoscimento economico al Fornitore entrante. Intercent-ER si riserva, a conclusione del periodo di addestramento, la possibilità di prolungare ulteriormente tale periodo valutando i relativi impatti in termini della gestione economica e progettuale.

Durante tale fase la responsabilità della conduzione e della gestione del contratto rimane a carico del Fornitore uscente o di Intercent-ER.

9.5 Piano di Trasferimento del Know-How a fine contratto

Al termine del periodo contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità delle funzioni essenziali delle Piattaforme al fine di portare a conclusione tutte le attività avviate prima del termine del servizio sino al loro completo espletamento, salvo diverso accordo con Intercent-ER.

Il Fornitore, inoltre, dovrà garantire, la massima disponibilità alle attività di passaggio di consegna al Fornitore subentrante o, in assenza dell'individuazione dell'operatore subentrante, al personale di Intercent-ER o di terzi da questa designati, sia delle conoscenze relative alle peculiarità delle applicazioni, sia di tutti i dati e delle informazioni attinenti la gestione delle piattaforme, con particolare riferimento a quelle maturate nel periodo di erogazione della fornitura.

Le attività di trasferimento del Know-How, le metodologie utilizzate, il personale reso disponibile per l'affiancamento e il responsabile designato saranno indicati nel Piano di trasferimento del know-how, il quale dovrà essere coordinato e coerente con il Piano di subentro dell'aggiudicatario entrante al fine di garantire la continuità della fornitura dei servizi.

Tali attività saranno svolte mediante sessioni di lavoro, "training on the job", documentazione scritta da produrre e fornire all'operatore economico subentrante e tempistiche definite e condivise con Intercent-ER.

L'attività di trasferimento delle conoscenze al termine della fornitura è da considerarsi parte integrante del servizio e pertanto non è previsto il relativo riconoscimento economico. Eventuali deroghe sono possibili solo su discrezionalità di Intercent-ER.

Durante tale periodo la responsabilità della conduzione e della gestione del contratto rimane a carico del Fornitore uscente.

10 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

La Manutenzione Correttiva, la Manutenzione Adeguativa, i servizi di assistenza e la Formazione sono remunerati a canone, secondo l'Offerta Economica presentata dal Fornitore.

La Manutenzione Evolutiva è remunerata a corpo, secondo la metrica dei Giorni/Uomo, nella misura accettata ed autorizzata da Intercent-ER, sulla base delle tariffe proposte in sede di Offerta Economica dal Fornitore.