**Procedura negoziata per l’affidamento del servizio di gestione integrata dell’infrastruttura tecnologica e applicativa SAP R/3 (Versione ECC 6.0 di Coni Servizi S.p.A.) e portale di interscambio FEPA (SDI), attraverso l’implementazione di VIM e di tutti gli altri documenti contabili non gestiti dal portale FEPA (SDI)**

**CIG 73892623E7 - R.A. 005/18/PN**

**CAPITOLATO TECNICO**

Sommario

[1 OGGETTO DELLA FORNITURA 3](#_Toc504173107)

[1.1 GENERALITà 3](#_Toc504173108)

[2 DESCRIZIONE DEL cONTESTO 3](#_Toc504173109)

[2.1 IL QUADRO ISTITUZIONALE 3](#_Toc504173110)

[2.1.1 La missione della Coni Servizi 3](#_Toc504173111)

[2.1.2 L’organizzazione coinvolta 3](#_Toc504173112)

[2.1.3 Le disposizioni della Pubblica Amministrazione di riferimento 4](#_Toc504173113)

[2.1.4 I principali processi coinvolti 5](#_Toc504173114)

[3 Descrizione del Sistema attuale 6](#_Toc504173115)

[3.1 L'architettura funzionale del sistema informativo coinvolto 6](#_Toc504173116)

[3.1.2 I Volumi attuali 9](#_Toc504173117)

[3.2 L'architettura tecnologica del sistema informativo coinvolto 9](#_Toc504173118)

[4 Le specifiche per l’evoluzione del sistema 9](#_Toc504173119)

[4.1 obiettivi 9](#_Toc504173120)

[4.2 descrizione 10](#_Toc504173121)

[4.2.1 I Requisiti Funzionali di massima del Sistema 10](#_Toc504173122)

[4.2.2 I Requisiti Tecnologici di massima del Sistema 11](#_Toc504173123)

[5 durata dell’intervento 11](#_Toc504173124)

[6 descrizione dei servizi previsti 12](#_Toc504173125)

[6.1 servizio di ANALiSI, Progettazione, sviluppo, collaudo e installazione della nuova soluzione informatica OpenText VIM (Vendor Invoice Management) 12](#_Toc504173126)

[6.1.1 Obiettivi del Servizio 12](#_Toc504173127)

[6.1.2 Specifiche per la realizzazione e per il dimensionamento del servizio 12](#_Toc504173128)

[6.1.3 Obblighi del Fornitore e vincoli operativi 12](#_Toc504173129)

[6.1.4 Figure Professionali 21](#_Toc504173130)

[6.1.5 Deliverables Documentali 21](#_Toc504173131)

[6.1.6 Livelli di Servizio 22](#_Toc504173132)

[6.2 Supporto nel processo di acquisto di tecnologia e servizi funzionali alla soluzione sviluppata 24](#_Toc504173133)

[6.2.1 Obiettivi del servizio 24](#_Toc504173134)

[6.2.1 Specifiche per la realizzazione e per il dimensionamento del servizio 24](#_Toc504173135)

[6.2.2 Obblighi del fornitore e vincoli 24](#_Toc504173136)

[6.2.3 Sottoservizi 25](#_Toc504173137)

[6.2.4 Deliverables Documentali 25](#_Toc504173138)

[6.2.5 Figure Professionali 26](#_Toc504173139)

[6.2.6 Livelli di Servizio 26](#_Toc504173140)

[6.3 servizio di formazione agli utenti di Coni Servizi della soluzione informatica sviluppata 27](#_Toc504173141)

[6.3.1 Obiettivi del Servizio 27](#_Toc504173142)

[6.3.2 Specifiche per la realizzazione e per il dimensionamento del servizio 27](#_Toc504173143)

[6.3.3 Obblighi del Fornitore e vincoli operativi 28](#_Toc504173144)

[6.3.4 Sottoservizi 29](#_Toc504173145)

[6.3.5 Deliverables Documentali 29](#_Toc504173146)

[6.3.6 Figure Professionali 29](#_Toc504173147)

[6.3.7 Livelli di Servizio 30](#_Toc504173148)

[6.4 Supporto Professionale specialistico 31](#_Toc504173149)

[6.4.1 Obiettivi del servizio 31](#_Toc504173150)

[6.4.2 Specifiche per la realizzazione e per il dimensionamento del servizio 31](#_Toc504173151)

[6.4.3 Obblighi del fornitore e vincoli 31](#_Toc504173152)

[6.4.1 Deliverables Documentali 31](#_Toc504173153)

[6.4.2 Figure Professionali 31](#_Toc504173154)

[6.4.3 Livelli di Servizio 31](#_Toc504173155)

[7 La remunerazione dei servizi 33](#_Toc504173156)

[8 La garanzia dei servizi resi 33](#_Toc504173157)

[9 Il governo del contratto 34](#_Toc504173158)

[9.1 l'organizzazione 34](#_Toc504173159)

[9.1.1 le Figure di responsabilità per Coni Servizi 34](#_Toc504173160)

[9.1.2 Le Figure di responsabilità per il Fornitore 35](#_Toc504173161)

# OGGETTO DELLA FORNITURA

## GENERALITà

Nell’ambito dell’evoluzione del proprio Sistema Informativo la CONI Servizi ha l’esigenza di acquisire i servizi informatici riferiti alle attività di contabilizzazione del proprio ciclo passivo e attivo.

In particolare, sono richiesti i servizi di seguito elencati:

* Analisi, progettazione, sviluppo, collaudo e installazione della nuova soluzione informatica OpenText VIM (Vendor Invoice Management), e sua integrazione nella esistente l’infrastruttura tecnologica e applicativa SAP ECC versione 6.0 e il portale FEPA (SDI) in riferimento alle attività di contabilizzazione del ciclo passivo e attivo;
* Supporto nel processo di acquisto di tecnologia e di servizi funzionali alla soluzione sviluppata;
* Formazione agli utenti della CONI Servizi sulla soluzione informatica sviluppata;
* Supporto professionale specialistico, fornito da figure altamente specializzate in determinati ambiti tecnologici e, più specificatamente, sui prodotti che saranno utilizzati nei diversi servizi sopra indicati.

# DESCRIZIONE DEL cONTESTO

## IL QUADRO ISTITUZIONALE

### La missione della Coni Servizi

La CONI Servizi spa, partecipata al 100% dal Ministero dell'Economia, è la società operativa delle attività del Comitato Olimpico Nazionale Italiano. Svolge questa funzione attraverso un contratto di servizio con il CONI

La missione della CONI Servizi è quella di creare valore per lo sport italiano:

* Attraverso l'efficienza nella gestione del mandato conferitole dal CONI
* Consentendo al CONI di poter destinare maggiori contributi economici alle Federazioni Sportive Nazionali
* Fornendo alle FSN servizi ad alto valore aggiunto
* Sviluppando il proprio know-how, unico in Italia, nel campo dello Sport e delle discipline associate
* Valorizzando il proprio patrimonio di risorse professionali e materiali

CONI Servizi gestisce i Centri Nazionali di Preparazione Olimpica, la Scuola dello Sport, l'Istituto di Medicina e Scienza per lo Sport, fornisce consulenza per l'impiantistica sportiva di alto livello e sviluppa il progetto di riqualificazione del Parco del Foro Italico, il più importante parco tematico sportivo in Italia

### L’organizzazione coinvolta

Per il raggiungimento dei suoi obiettivi istituzionali la CONI Servizi dispone di un’organizzazione centrale di orientamento e governo e di un’organizzazione territoriale composta da Comitati Regionali e Provinciali. Quest’ultimo sono coordinate dalla Direzione Centrale “Territorio e Promozione”.

Di seguito è riportato l’Organigramma.



Le componenti organizzative della CONI Servizi coinvolte nell’intervento descritto nel presente documento sono rappresentate:

* dalla Direzione Centrale “Amministrazione, Finanza e Controllo” che, nella gestione ordinaria della contabilità clienti e della contabilità fornitori, gestisce - indirettamente - la consistenza dell’intero ciclo attivo e passivo della Coni Servizi generato dalle strutture centrali e periferiche. In particolare, sono coinvolte le unità organizzative di “Amministrazione e Bilancio” e di “Pianificazione e Controllo”. L’unità organizzativa è altresì responsabile della corretta comunicazione dei flussi di fatturazione attiva e passiva con il Ministero dell’Economia e delle Finanze (MEF);
* dalla Direzione Acquisti, attivata dalle strutture utenti centrali e periferiche per esigenze specifiche di acquisto;
* dalle strutture depositarie di asset aziendali destinate al mercato (ad ex: l’unità organizzativa “Parco del Foro Italico” ha in uso la concessione degli impianti del Foro Italico, la “Scuola dello Sport” eroga corsi formativi per gli sportivi, …);
* dalle unità organizzative centrali e periferiche, i cui referenti amministrativi attivano localmente il relativo ciclo passivo;
* dalle unità organizzative centrali, laddove responsabilizzate sulle proposizioni di servizio a strutture pubbliche e private, nazionali e internazionali, i cui referenti amministrativi attivano localmente il relativo ciclo attivo;
* dalla Direzione Sistemi Informative e Telecomunicazioni, che si occupa di gestire le infrastrutture informatiche e l’esercizio delle applicazioni esistenti e il supporto allo sviluppo di nuovi sistemi.

### Le disposizioni della Pubblica Amministrazione di riferimento

Di seguito sono riportate le principali disposizioni della Pubblica Amministrazione Centrale applicabili all’ambito dell’intervento:

* DECRETO 3 aprile 2013, n. 55 - Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244. (13G00097) (GU Serie Generale n.118 del 22-05-2013)
* Decreto Legge n. 50 del 24 aprile 2017 in materia di applicazione del regime IVA di scissione dei pagamenti (split payment)
* Legge di stabilità 2018 che impone la fatturazione elettronica anche nei confronti di soggetti privati dal primo gennaio 2019.

### I principali processi coinvolti

I principali processi ritenuti in ambito dall’implementazione oggetto del capitolato sono:

* Il processo logistico e contabile relativo al ciclo attivo (vengono attualmente utilizzati sistemi di secondo livello per la gestione di parte del ciclo attivo per i quali si richiede, in fase di analisi As - Is, di valutare eventuali impatti);
* Il processo logistico e contabile relativo al ciclo passivo;
* I processi di comunicazione con il Ministero della Economia e delle Finanze (MEF).

# Descrizione del Sistema attuale

Di seguito è riportata la descrizione funzionale e tecnologica del Sistema attuale coinvolto nella richiesta di Coni Servizi.

## L'architettura funzionale del sistema informativo coinvolto

Di seguito sono riportate le descrizioni dei processi di gestione delle fatture attive e passive.

#### Il processo di ciclo attivo

| **Sistema coinvolto** | **Processo** | **Descrizione** | **documento coinvolti** | **Struttura Organizzativa coinvolta** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SAP | Opportunità | Il processo di ciclo attivo ha origine con l’opportunità di vendita che genera l’immissione a sistema del documento Ordine di Vendita | OdV | Strutture depositarie di asset/erogatrici del servizio |
| SAP | Approvazione dell’opportunità | L’opportunità viene approvata ed il documento di vendita viene rilasciato | OdV rilasciato | Strutture depositarie di asset/erogatrici del servizio |
| SAP | Erogazione del servizio | Il servizio viene erogato  | nessuna attività di sistema | Strutture depositarie di asset/erogatrici del servizio |
| Sistemi di secondo livello | Emissione fattura | Viene generata la fattura sul sistema di secondo livello e acquisita (tramite batch) come fattura FI su SAP | Documento FI | AFC |
| SAP | Emissione fattura | Viene generata la fattura su SD / FI | Documento FI | AFC |
| SAP | Emissione Fattura | Da SAP viene generato un file XML contenente le informazioni della fattura attiva che viene acquisito manualmente su un prodotto di terze parti (portale di dialogo con SDI) | Codifica fattura in xml e batch input su applicativo esterno a SAP | AFC |
| SAP | Trasmissione a MEF | Le fatture caricate sul portale di dialogo con SDI vengono inviate ai destinatari tramite portale SDI | Flusso elettronico verso Ente pubblico destinatario | AFC |
| SAP | Esito positivo della trasmissione | La traccia dell’avvenuta trasmissione positiva viene tenuta in un archivio di terze parti. Se la trasmissione non va a buon fine per motivi tecnici, viene ritentata la trasmissione, in ogni caso viene tenuta traccia della storia degli esiti, consultabile da un apposito cruscotto web | Storico trasmissioni | AFC |

#### Il processo di ciclo passivo

| **Processo** | **Descrizione** | **documento coinvolti** | **Struttura Organizzativa coinvolta** |
| --- | --- | --- | --- |
| Esigenza d’acquisto | L’intero processo ha origine con la rilevazione di un fabbisogno di un bene o di un servizio che viene manifestato nel sistema SAP tramite una Richiesta d’Acquisto | RdA | <Acquirente> |
| Approvazione fabbisogno | Il fabbisogno viene approvato | Rda Rilasciata  | vari soggetti coinvolti in base alle attuali deleghe aziendali |
| Autorizzazione acquisto ed emissione OdA | A seguito dell’autorizzazione della RdA viene emesso l’OdA in SAP (individuazione definitiva del fornitore e formalizzazione del rapporto di fornitura), anch’esso soggetto ad autorizzazione. | OdA | Acquisti |
| Verifica Entrata Merci / Esecuzione servizio | Le unità, centrali o dislocate sul territorio, ricevono il servizio o il bene commissionato e ne danno comunicazione tramite la predisposizione del documento di Entrata Merce. In questa fase l’acquirente predispone anche il flag di “pagabilità” qualora non riscontri problematiche circa l’erogazione del servizio/bene ricevuto. | Documento di Entrata Merci con flag “Pagabilità” della Fattura | <Acquirente> |
| Ricezione della fattura | La fattura viene ricevuta tramite il portale SDI  | Flusso elettronico Fattura Passiva | AFC |
| Stampa Fattura | La fattura viene stampata per essere trasmessa alle successive elaborazioni | Documento cartaceo | AFC |
| Controllo Fattura | Viene verificata manualmente la correttezza sintattica della fattura, viene associato il corrispettivo Ordine di Acquisto (se esiste) e vengono effettuati tutti i relativi controlli di coerenza al termine dei quali l’utente AFC da il feed-back di accettazione/rifiuto della fattura a SDI tramite applicativo di terze parti (portale di dialogo con SDI). Attualmente le fatture gestite tramite SDI vengono anche archiviate per conservazione sostitutiva da parte del gestore del portale di dialogo con SDI | Fattura MM SAP | AFC |
| Gestione fatture senza ordine d’acquisto | In alcuni casi (ad ex: fitti passivi, utenze ecc.) Coni riceve fatture senza OdA, la direzione AFC verifica la pagabilità della fattura e la inserisce direttamente in contabilità. | Documento FI | AFC |
| Pagabilità della fattura | La fattura viene riconosciuta valida e passata in stato “pagabile” al termine di una procedura che prevede più step ad opera di diversi soggetti (anche extra sistema es. firma cartacea su mandato di pagamento) | Fattura MM/FI SAP Pagabile | AFC |
| Pagamento della fattura | Si procede al pagamento della fattura | Documento FI | AFC |

Nel caso di Fattura NO IVA, il processo si discosta dal precedente per le modalità di ricezione e acquisizione della fattura.

| **Processo** | **Descrizione** | **documento coinvolti** | **Struttura Organizzativa coinvolta** |
| --- | --- | --- | --- |
| Ricevimento del documento NO IVA | Il Fornitore invia il documento NO IVA in formato cartaceo | Fattura Passiva cartacea | AFC |
| Registrazione della Fattura | La fattura viene registrata in Co.Ge con le stesse modalità delle Fatture FI/MM sopra descritte | Documento FI/MM | AFC |

Si evidenzia che attualmente tutti i documenti gestiti in contabilità (tutte le fatture/documenti NO IVA) sono scannerizzati e resi visualizzabili attraverso specifica transazione custom a tutti gli utenti interessati (funzionalità da replicare con il nuovo sistema o da sostituire con nuova tecnologia idonea)

### I Volumi attuali

Alla data della compilazione si assumono le seguenti stime annuali di documenti trattati:

* documenti di acquisto in regime d’IVA gestiti tramite flusso EDI, circa 15.000 documenti
* documenti di acquisto esenti IVA gestiti tramite acquisizione di tipo OCR, circa 5.000
* fatture di vendita, circa 10.000

I volumi del ciclo attivo, sopra indicati, riguardano l’intero ammontare delle fatture attive emesse mediamente da Coni Servizi e recepiscono già la nuova disposizione che impone la fatturazione elettronica anche nei confronti di soggetti privati (Legge di stabilità 2018).

## L'architettura tecnologica del sistema informativo coinvolto

Si suppone che al momento dell’inizio del progetto, Coni Servizi sarà dotata di una infrastruttura tecnologica dalle caratteristiche indicate nella tabella seguente.



Per quanto riguarda la scansione OCR dei documenti esenti IVA, viene utilizzato uno scanner modello Toshiba e-studio 3540cse o superiore.

# Le specifiche per l’evoluzione del sistema

## obiettivi

Obiettivo primario che si desidera raggiungere dall’implementazione del progetto è l’ottimizzazione delle singole fasi del flusso di gestione delle fatture (attive e passive, inclusi i documenti NO IVA) nel loro processo end-to-end (es. dalla formalizzazione del fabbisogno fino al pagamento). Ad oggi la Direzione Amministrazione Finanza e Controllo esegue una serie di attività molto onerose in termini di tempo finalizzate:

* alla gestione e sollecito delle attività di processo che dovrebbero precedere la registrazione delle fatture/documenti no IVA (es. sollecito rilasci RdA/OdA, sollecito EM ecc.);
* alla ricostruzione dei flussi attivi e passivi ed alla gestione tecnica nella trasmissione delle stesse fatture tramite SDI;
* alla gestione dell’attuale processo dei pagamenti.

Ulteriori obiettivi sono:

* la semplificazione dell’architettura e l’eliminazione delle interfacce con applicativi terzi;
* la precompilazione automatica dei campi previsti per la registrazione delle fatture riducendone così i tempi di gestione;
* il miglioramento, in termini di effort, dell’intero processo di ciclo Attivo/Passivo oggetto dell’intervento;
* semplificazione ed ottimizzazione del processo di gestione dei documenti NO IVA;
* semplificazione dei processi e delle attività svolte in SAP;
* implementazione di strumenti di controllo per i nuovi processi implementati.

## descrizione

### I Requisiti Funzionali di massima del Sistema

Di seguito sono riportate le descrizioni dei processi di gestione delle fatture attive e passive.

#### Il processo di ciclo attivo

| **Struttura Organizzativa coinvolta** | **Funzionalita’** | **Descrizione** | **documenti generati** |
| --- | --- | --- | --- |
| Strutture depositarie di asset/erogatrici del servizio | Generazione e rilascio ODV | creazione ODV in SAP e gestione attraverso di un workflow autorizzativo finalizzato all’emissione della fattura attiva. | OdV e strategia di rilascio |
| AFC | emissione fattura e trasmissione a SDI | Emissione della fattura attiva e interfaccia diretta verso SDI. Dovranno essere replicati in SAP tutti gli strumenti di monitoraggio attualmente gestiti dall’applicativo terzo (portale di dialogo con SDI) es. mappatura degli invii e relativo esito, invio al soggetto deputato alla conservazione sostitutiva ecc. | Documento SD/FI |

#### Il processo di ciclo passivo

| **Struttura Organizzativa coinvolta** | **Funzionalita’** | **Descrizione** | **documento generati** |
| --- | --- | --- | --- |
| AFC | Invio Fattura | Il Fornitore invia fattura in formato XML tramite SDI | Flusso elettronico Fattura Passiva |
| AFC | Ricezione Fattura con OdA | Il nuovo sistema riceve la Fattura e automaticamente ne verifica la correttezza sintattica e la associa al rispettivo Ordine d’Acquisto. Il sistema effettuerà automaticamente una gap analisi rispetto a tutti gli step di processo precedenti sollecitando, automaticamente, i vari soggetti coinvolti (es. rilascio OdA, predisposizione EM ecc.). Il nuovo sistema al termine delle attività di controllo predispone automaticamente una “proposta” di registrazione della fattura precompilando i campi previsti dalle transazioni SAP. | Fattura MM SAP |
| AFC | Ricezione Fattura senza OdA | Il nuovo sistema riceve la Fattura ed effettua tutti i controlli formali oggi demandati all’utente AFC e lo supporta precompilando i campi funzionali alla registrazione della stessa | Fattura MM SAP |
| AFC | interfaccia con SDI | SAP dovrà gestire direttamente tutte le funzionalità/strumenti di reporting per l’invio/accettazione/rifiuto delle fatture. |  |
| AFC | conservazione sostitutiva | Le fatture e tutti gli altri documenti contabili dovranno essere trasmessi tramite interfaccia da SAP al soggetto preposto alla conservazione sostitutiva ed essere in ogni momento consultabili dagli utenti SAP con apposita transazione (analogamente a quanto avviene oggi). |  |

Nel caso di Fattura NO IVA, il processo si discosta dal precedente per le modalità di ricezione della fattura.

Tali documenti non passando da SDI non sono direttamente disponibili in formato XML e pertanto sarà necessario acquisirli tramite OCR al fine di gestirli analogamente con quanto avverrà per le fatture ricevute da SDI (associazione con OdA, verifica ed eventuale solletico step di processo, proposta di registrazione precompilando i campi previsti per la registrazione ecc.).

#### Il sistema di controllo

Il Nuovo Sistema dovrà essere corredato delle funzionalità statistiche e di reporting per il controllo del miglioramento del nuovo flusso operativo quali, solo a titolo di esempio:

* Numero di documenti non riconosciuti sintatticamente validi
* Numero di documenti non associati a OdV
* Numero di documenti non riconosciuti da OCR

### I Requisiti Tecnologici di massima del Sistema

All’interno delle soluzioni tecnologiche scelte da Coni Servizi, il concorrente deve indicare le integrazioni o gli ampliamenti - in termini di macchine, ram, spazio disco – che ritenesse necessari all’implementazione della soluzione proposta.

# durata dell’intervento

L’intervento sarà avviato all’atto della registrazione del contratto e il sistema applicativo sviluppato dovrà essere in esercizio entro i cinque mesi successivi.

# descrizione dei servizi previsti

## servizio di ANALiSI, Progettazione, sviluppo, collaudo e installazione della nuova soluzione informatica OpenText VIM (Vendor Invoice Management)

### Obiettivi del Servizio

Il servizio di analisi, progettazione, sviluppo, colludo e installazione del software applicativo ha lo scopo di garantire che il Sistema ed i suoi sottosistemi abbiano le caratteristiche funzionali e qualitative richieste da Coni Servizi, siano adeguati agli scopi e mantenuti costantemente allineati alle esigenze di Coni Servizi stessa.

Per sviluppo si intende la realizzazione del prodotto software e servizi volti a soddisfare le esigenze degli utenti, che sono definite tramite obiettivi da raggiungere.

Tali obiettivi possono essere assimilati, dal punto di vista del Fornitore, ad un “progetto”.

Il progetto di Sviluppo deve essere caratterizzato da un profilo di qualità atteso, definito secondo le caratteristiche di qualità della norma ISO 9126 (qualità interna, qualità esterna e qualità in uso).

Il “**progetto**” di sviluppo è organizzato in fasi, secondo un ciclo di riferimento, dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione impattata, come descritto al paragrafo relativo al Processo di sviluppo (Rif. Sezioni ).

Il processo di progettazione, sviluppo e installazione dovrà essere basato sulla metodologia SAP ASAP descritta nei paragrafi successivi.

### Specifiche per la realizzazione e per il dimensionamento del servizio

La realizzazione ed il dimensionamento del servizio si dovrà sviluppare tenendo conto delle seguenti necessità:

* gestione parallela e concorrente, dove possibile, delle attività necessarie per lo svolgimento del progetto;
* approccio implementativo orientato ai processi AS-IS;
* analisi orientata al disegno della soluzione TO-BE;
* sequenzialità e non ridondanza delle fasi.

### Obblighi del Fornitore e vincoli operativi

#### Analisi e formalizzazione dei processi

L’attività ha l’obiettivo di analizzare e formalizzazione i processi As-Is e sviluppo dei requisiti To-Be, definiti nei paragrafo 4.2.1, di cui tener conto in sede di progettazione e sviluppo della nuova soluzione individuata e condivisa.

Obiettivo ultimo dell’analisi è quello di garantire la massima efficienza di processo e di integrare le funzionalità di SAP R3 esistenti con le nuove funzionalità/modalità di gestione che verranno messe a disposizione degli utenti a seguito delle implementazioni fatte.

Le analisi AS\_IS e TO-BE, sia relativamente al ciclo attivo che al ciclo passivo, dovranno tenere conto dell’intero processo end to end includendo, quindi, le attività di pagamento e di incasso. In altri termini l’analisi dovrà avere come oggetto tutti i processi che hanno attualmente un riflesso in contabilità (es. ciclo cespiti, ciclo passivo, ciclo attivo ecc.).

Una volta mappati e formalizzati i processi As-Is verranno raccolti i requisiti funzionali sulla base dei quali dovranno essere disegnati tutti i singoli nuovi processi To-Be che saranno oggetto di condivisione e approvazione da parte del cliente.

In termini di moduli SAP, che dovranno essere oggetto di analisi, attualmente in Coni Servizi i processi in essere coinvolgono i moduli SD, MM, FI, AA.

#### Il Processo di Progettazione e Sviluppo

Il Fornitore deve predisporre un processo di sviluppo software articolato secondo tutte le attività previste nel ciclo di vita del software, così come descritte dalla norma ISO/IEC 12207 information technology software life cycle processes.

Tale processo, pertanto, deve includere almeno le attività descritte nel prosieguo del presente capitolo. Le attività possono sovrapporsi, essere applicate in modo iterativo o in modo differente, e non devono necessariamente essere eseguite nell'ordine in cui sono presentate. Nella seconda colonna della tabella viene fornita una descrizione di massima degli obiettivi che deve perseguire la corrispondente attività. Le effettive modalità di realizzazione della stessa possono, ovviamente, essere scelte dal Fornitore in base al proprio know-how, al proprio sistema qualità e metodologie di lavoro, purché venga garantita l'esecuzione di tutte le attività di interesse del Coni ed il raggiungimento degli obiettivi indicati.

Su richiesta di Coni Servizi potrà essere necessario prevedere la realizzazione di un prototipo. Il prototipo è un mezzo attraverso il quale Fornitore e il Coni interagiranno per verificare il grado di comprensione dei requisiti, per specificare meglio i requisiti stessi e per valutare la fattibilità del prodotto con l’approccio previsto. Dopo la fase di utilizzo del prototipo e le necessarie verifiche si passerà alla produzione della versione definitiva della soluzione applicativa.

Di seguito vengono descritte le fasi e le attività richieste durante l’intero progetto, i termini e la metodologia utilizzati fanno riferimento alla metodologia SAP ASAP, rimandando a specifici paragrafi per la descrizione delle attività medesime.



Figura 1: Attività del processo di sviluppo

Segue una descrizione, per ciascuna delle fasi elencate, degli obiettivi, della attività e dei risultati attesi per ognuna di esse.

##### Preparazione (Project Preparation)

L’avvio del progetto sarà attivato da Coni Servizi tramite una comunicazione di “**Attivazione del Progetto di Sviluppo**”, opportunamente corredata da informazioni descrittive della richiesta, dalla classe di rischio ed eventuali vincoli da rispettare.

Nel contesto specifico della iniziativa in oggetto, le attività identificate come “preparazione” non si limitano alla formalizzazione di contenuti tecnici/operativi, ma rappresentano un tassello conoscitivo reciproco di fondamentale importanza per il proseguo delle attività.

In particolare, la valenza interfunzionale dello studio richiede una attenta gestione degli aspetti organizzativi del Committente; il coinvolgimento delle risorse interne dovrà essere studiato al fine di ottimizzare i tempi ed il percorso di raccolta delle informazioni di base e facilitare il processo di comprensione degli elementi chiave del processo in esame.

Come obiettivi di questa parte di lavoro ci si pone la definizione del gruppo congiunto di lavoro e della *sponsorship* di progetto, lo scambio informativo di alto livello su organizzazione, meccanismi decisionali, procedure in vigore, documentazione di assegnazione e raccolta generale di informazioni utili al proseguo delle attività.  Sarà, inoltre, importante analizzare il piano di iniziative di breve e medio periodo avviate in ambito dalla Direzione ICT del Committente e dei relativi obiettivi, al fine di avere una rappresentazione del contesto in cui il lo studio si dovrà collocare.

L’approccio utilizzato sarà dunque quello di definire, il team di lavoro congiunto, di incontrare, in via preliminare, le risorse che verranno identificate come componenti del gruppo di lavoro anche al fine di definire il piano dettagliato delle attività, nonché un piano di comunicazione rivolto alle persone che prenderanno parte a questa fase di attività o che dovranno, a vario titolo, essere informate. Una riunione di avvio delle attività di analisi rappresenterà il momento formale di comunicazione dei contenuti, degli obiettivi, della durata e dell’ambito dello studio qui presentato (*kick-off* di progetto).

In questa fase si prepara e si pianifica il progetto, condividendo gli obiettivi progettuali, gli scopi, la strategia, la tempistica e la sequenza delle attività successive.

Sono incluse in questa fase del progetto le seguenti attività:

* Definizione dei gruppi di lavoro
* pianificazione temporale del progetto;
* raccolta documentazione/informazioni disponibili;
* *kick-off meeting*;

 Questa fase dà l’avvio al progetto e include i seguenti *deliverables*:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **Deliverables**  | **Responsabilità**  | **Descrizione** |
| Project Charter  | Capo Progetto  | composizione del gruppo di lavoro, con l’indicazione dei nominativi e delle figure professionali da impiegare per ogni attività del piano e le relative quantità, così come riportato in offerta |
| Project Plan  | Capo Progetto | struttura analitica del progetto di sviluppo (Work Breakdown Structure - WBS) contenente l'elenco delle principali attività con i relativi tempi di inizio e fine, e il fabbisogno di risorse necessario (risorse umane, infrastrutturali, ecc.) |
| Risk Plan  | Capo Progetto | piano dei rischi in cui vengono riportati i principali vincoli (normativi, tecnologici, ecc.) e punti di attenzione ed eventuali interdipendenze con altri progetti |
| Quality Check  | Capo Progetto |  Definizione dei criteri e momenti di controllo della qualità del progetto |

#### Progettazione (Blueprint)

Nella fase di Progettazione dovranno essere contemplate almeno le seguenti macro attività:

* Analisi puntuale dello stato attuale (Analisi – AS-IS), sulla base di quanto riportato nel paragrafo 6.1.3.1.
* Analisi puntuale dello stato obiettivo del progetto (Studio TO-BE) sulla base di quanto riportato nel paragrafo 6.1.3.1.
* Analisi della realizzazione (GAP Analysis)
* Pianificazione dei test
* Dimensionamento puntuale della infrastruttura tecnologica

##### Analisi puntuale dello stato attuale (Analisi – AS-IS)

La fase prevede la raccolta della documentazione e delle informazioni disponibili, ed il disegno della mappatura di utilizzo attuale soluzioni e processi.

L’obiettivo di questa fase è quello di analizzare e documentare i “gap” e le aree di miglioramento rilevati nell’attuale sistema informativo aziendale e sulle singole arre di processo tramite le interviste agli utenti.

Sono incluse in questa fase del progetto le seguenti attività:

* realizzazione dei *workshop* di *assessment* con gli utenti;
* definizione dei “gap” (processi, funzionalità, sistemi);
* definizione delle aree di miglioramento (processi, funzionalità, sistemi).

 Questa è la fase di analisi dell’attuale sistema informativo aziendale del Committente ed include i seguenti *deliverables*:

##### Analisi puntuale dello stato obiettivo del progetto (Studio TO-BE)

L’obiettivo di questa fase è la realizzazione delle mappe TO-BE per tutte le funzionalità in ambito, la verifica con ognuna di esse dei modelli realizzati e l’integrazione di tutte le mappe in un unico modello di gruppo.

In questa fase sono incluse le seguenti attività:

* realizzazione mappatura TO-BE di ogni singola funzionalità in ambito;
* *quality check* mappatura TO-BE di ogni singola funzionalità in ambito;
* realizzazione integrazione di tutte le mappe TO-BE in un unico modello di gruppo;
* *quality check* mappatura TO-BE integrato.

Questa è la fase di analisi e di disegno del sistema TO-BE ed include i seguenti *deliverables*:

##### Analisi della realizzazione (GAP Analysis)

Basandosi sulla mappa TO-BE del modello di gruppo, realizzata nella fase precedente, in questa fase viene effettuata l’armonizzazione con eventuali iniziative di breve e medio periodo avviate dalla Direzione ICT del Committente (così come rilevato nella fase di Preparazione), l’attribuzione delle priorità di implementazione e viene definita la strategia di realizzazione della soluzione individuata.

Sono incluse in questa fase del progetto le seguenti attività:

* armonizzazione con eventuali strategie evolutive e/o iniziative avviate dalla Direzione ICT del Committente;
* attribuzione delle priorità di implementazione;
* definizione della strategia di implementazione.

##### Pianificazione dei test

È parte della progettazione tecnica del prodotto software anche la definizione delle modalità di test dei prodotti sviluppati. A tal fine il Fornitore dovrà produrre:

* le **Specifiche dei test (STD)**, che definiscono tutti i test da eseguire prima del rilascio al collaudo del prodotto, con attività in carico al Fornitore che devono essere documentate dalla produzione di appositi “**test report**” (**STR**) da consegnare con l’approntamento al collaudo del prodotto software. Le specifiche dei test prodotte devono garantire che quanto realizzato e consegnato sia conforme ai requisiti indicati nella Specifica dei Requisiti ed in grado di erogare i livelli di servizio richiesti. Nell’ambito del progetto di sviluppo devono essere appositamente progettati:
	+ **Test unitari** (unit test): in grado di sollecitare e verificare in maniera atomica tutte le componenti elementari della soluzione.
	+ **Test di Funzionali e di Integrazione**: in grado di sollecitare le funzionalità della soluzione nell’ottica della verifica dei risultati richiesti dall’utente (test di tipo “end user”). Nel caso in cui i test di integrazione coinvolgano sistemi/soggetti esterni al Coni, sarà comunque cura del Fornitore progettare test di integrazione coordinandosi con ogni soggetto esterno interessato (gestione dei contatti con i soggetti esterni, pianificazione dei test condivisa tra le parti coinvolte, documentazione di eventuali criticità di cui mettere a conoscenza il Coni Servizi, …).
	+ **Test di non regressione**: eseguiti, in questo caso, su una o più applicazioni del sistema preesistente, per la verifica della corretta operatività di tutte le funzioni dell’applicazione che ha subito modifiche (per garantire che funzioni non modificate di un’applicazione non risultino compromesse nel funzionamento da modifiche effettuate su funzioni diverse).
	+ **Performance e stress test**: per gli interventi classificati “critici” da Coni Servizi devono essere progettati tutti gli “script” necessari per sostenere le sessioni di “stress e performance test”, comprensivi degli script per la preparazione ed il popolamento della base dati per i test. Questa tipologia di test deve garantire la verifica del rispetto dei requisiti prestazionali del software in esercizio richiesti da Coni Servizi.
	+ **Test di Sicurezza**: per la verifica dei requisiti di sicurezza del software in esercizio richiesti da Coni Servizi.
* il **Piano generale di test (STP)**, che descrive l’ambiente e le risorse necessarie per l’esecuzione dei casi di test, il piano temporale delle attività e le modalità di registrazione e gestione delle anomalie, ecc.
* Le **Specifiche di collaudo** (Piano di collaudo), che comprende le Specifiche dei test di accettazione, la pianificazione delle attività e la definizione dei processi che saranno utilizzati per eseguire il collaudo della fornitura.

##### Dimensionamento puntuale della infrastruttura tecnologica

Tutte le fasi sopra descritte dovranno includere l’analisi del dimensionamento dell’infrastruttura tecnologica attuale, il dimensionamento dell’infrastruttura necessaria ad abilitare quanto analizzato nella fase di TO-BE ed il gap che dovrà essere apportato all’infrastruttura attuale al fine di ospitare adeguatamente la nuova soluzione.

##### Codifica, Test (Realization)

Tramite la presente attività, il Fornitore, sulla base delle Specifiche dei requisiti e Tecniche approvate da Coni Servizi, realizza il prodotto software, procedendo alla codifica del software e alla codifica ed all’esecuzione di tutti i test previsti e proposti in fase di Progettazione Tecnica ed alla produzione della relativa documentazione.

Devono essere forniti come prodotto dell’attività i moduli sviluppati sia in formato sorgente che eseguibile.

È parte integrante dell’attività di codifica la produzione:

* di moduli software di supporto alla gestione e di utilità, incluse le procedure di installazione/disinstallazione;
* di procedure operative che regolamentino sia le modalità di gestione operativa che le modalità di manutenzione;

Infine, in questa fase il Fornitore procederà alla produzione della documentazione utente, che dovrà essere rivolta sia agli utenti finali delle applicazioni che agli utenti con compiti di gestione ed amministrazione degli ambienti di esercizio.

Il risultato dell’attività è il software richiesto, con relativi dati e documentazione nella configurazione finale risultante dal test di prodotto (**baseline di collaudo**).

La fase si conclude con la comunicazione di “disponibilità al collaudo” da parte del Fornitore.

##### Test di accettazione (collaudo)

Per la pianificazione ed esecuzione del collaudo, il Fornitore deve conformarsi a quanto indicato nel contratto. Il documento di riferimento per le attività di accettazione è la **Specifica di collaudo**, anche detta Piano di collaudo che comprende le “Specifiche dei Test di Accettazione”, che documentano il dettaglio delle verifiche che dovranno essere effettuate durante la sessione di collaudo.

Le Specifiche dei Test di Accettazione documentano le procedure di test e saranno elaborate dal Fornitore e proposte per la sessione di collaudo, tenendo conto dei seguenti requisiti minimi:

1. le procedure di test devono essere raggruppate, identificando il requisito utente che si intende verificare, così come documentato nelle Specifiche dei Requisiti, e le funzionalità sottese dal Requisito, dettagliate nelle Specifiche dei Requisiti /Specifiche di analisi e progettazione del sistema e/o nel manuale utente d’uso dell’applicazione oggetto di collaudo;
2. Una funzionalità utente potrà essere verificata da una o più procedure di test che rappresentano uno specifico scenario (d’uso) utente;
3. Ogni funzionalità utente potrà avere N scenari di test, generalmente funzione degli N input/condizioni differenti richiesti per la sua esecuzione. Gli scenari verificati per ogni funzionalità utente dovranno essere almeno due: uno scenario che termina positivamente la funzione sollecitata ed una che termina con una condizione di errore controllato. Gli scenari utilizzati ai fini delle verifiche, dovranno trovare corrispondenza nel manuale utente d’uso dell’applicazione oggetto di collaudo come esempi di uso pratico delle funzioni applicative.
4. Per ciascuna procedura di test, inoltre, si dovrà esplicitare:
	* identificatore univoco della procedura;
	* tipo di test: funzionale, qualità (riferito a categorie ISO), performance/stress, regression test, test di integrazione con altri sistemi,
	* sottosistemi, moduli, componenti e requisiti sottoposti a verifica (quando applicabile),
	* prerequisiti per l'esecuzione, dati di input, risultati attesi e criteri per la valutazione dei risultati,
	* dettaglio della procedura di test: azioni (casi di test) che gli operatori dovranno eseguire e input che dovranno inserire, risultati attesi e criteri di valutazione per ogni passo,
	* azioni da eseguire nel caso di errore e procedure da effettuare per registrare e analizzare i risultati del test.

I requisiti di cui ai punti precedenti saranno condizioni minime necessarie per l’accettabilità della documentazione di collaudo da parte di Coni Servizi.

Le procedure di test di accettazione previste nei collaudi saranno di norma eseguite dal personale del Fornitore, sotto la supervisione del personale dell’Amministrazione che si riserva di chiedere l’esecuzione di scenari di test integrativi rispetto a quanto pianificato, se ritenuto necessario.

Il Fornitore pertanto deve:

* eseguire il test di sistema nell'ambiente assimilabile all’ambiente di produzione ovvero in uno alternativo approvato da Coni Servizi rilasciando a Coni Servizi stesso l’output prodotto nel corso dell’attività;
* registrare quanto realizzato per il test, i casi e le procedure di test da utilizzare per la verifica del prodotto e per garantire la tracciabilità tra le prove effettuate ed i requisiti del sistema;
* fornire tutto il supporto richiesto per la predisposizione dei dati di test necessari per l'esecuzione dei casi di test. Per supporto si intende anche la realizzazione di apposite procedure di alimentazione delle basi dati, conversione di basi dati esistenti, caricamento dati automatico e, se necessario, manuale;
* effettuare le necessarie modifiche al software e rieseguire tutti i test necessari in base ai risultati del test.
* registrare e analizzare i risultati dei test e le anomalie eventualmente riscontrate.

Di seguito sintetizzato in tabella il processo di massima da seguire per il collaudo.

| Fase | Descrizione | Documentazione Prodotta | Responsabilità (supporto) | Vincoli |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Invio del Piano di Collaudo | * Stesura ed invio del *Piano di Collaudo.*
 | * Piano di Collaudo
 | Fornitore | Almeno **30 giorni** prima dalla data di approntamento al collaudo (comunicazione di pronti al collaudo) |
| 2. Accettazione del Piano di Collaudo | * Verifica della adeguatezza del Piano di Collaudo e delle relative procedure di accettazione allegate.
 | * Piano di Collaudo approvato (con eventuale revisione da parte del Fornitore sulla base delle indicazioni del Coni)
 | Coni Servizi | In caso di rilievi da parte del Coni, il Fornitore è obbligato ad apportare le modifiche necessarie al Piano di collaudo entro **5 (cinque)** giorni dalla data di comunicazione dei rilievi da parte del Coni. |
| 3. Convocazione della Commissione | * Nomina della Commissione di collaudo ed invio della comunicazione di convocazione per la data di collaudo prevista.
 | * Comunicazione di convocazione della Commissione di collaudo
 | Coni Servizi |  |
| 4. Preparazione al collaudo | * preparazione del sistema di test e collaudo a supportare il prodotto specifico oggetto dell’approvazione ed a consentire l’esecuzione dei test anche mediante la predisposizione dei dati (in caso di dati non estraibili dai DB di esercizio, i dati di test dovranno essere integrati opportunamente a carico del Fornitore) e di tutte le infrastrutture necessarie per eseguire le prove, verificarne gli esiti, registrarne i risultati,
* consegna degli oggetti da sottoporre a collaudo presi dalla baseline del Sistema di Gestione della Configurazione.
 | * Comunicazione della data di collaudo
* Oggetti da sottoporre a collaudo (sw, procedure di installazione, configurazione e documentazione di progetto, utente e tecnica)
 | Fornitore | Predisposizione terminata entro **7 giorni** dalla comunicazione di pronti al collaudo. |
| 4. Esecuzione del collaudo | * esecuzione a cura del personale del Fornitore, dei casi di test pianificati e di eventuali test aggiuntivi richiesti dal Coni;
* verifica di congruità di tutta la documentazione consegnata e dei parametri di qualità del software;
* redazione delle Relazioni di Collaudo.
 | * Relazioni di Collaudo
 | Coni Servizi con il supporto del Fornitore. |  |
| 5. Verifica della soluzione di eventuali problemi segnalati  | * Sessioni straordinarie di collaudo per la valutazione della risoluzione di eventuali problemi registrati nel corso delle prove inizialmente pianificate.
 | * Relazioni di collaudo
 | Coni Servizi con il supporto del Fornitore. |  |
| 6. Valutazione dell’esito del collaudo e accettazione | * Valutazione dei risultati e dell’esito complessivo del collaudo sulla base dei criteri di accettabilità contenuti nel Piano di Collaudo e delle Relazioni di Collaudo;
* Redazione del Verbale di collaudo,
* Approvazione del lavoro svolto dal Fornitore in caso di esito positivo ovvero attivazione del processo di risoluzione dei problemi in caso di esito negativo.
 | * Verbale di collaudo (positivo o negativo)
* Approvazione
 | Fornitore predispone il VerbaleConi Servizi approva | Verbale di collaudo prodotto dal Fornitore entro **5 giorni** dall’ultima sessione di collaudo. |

##### Installazione in produzione (Final Preparation & Go live)

Il Fornitore deve:

* predisporre ogni file di configurazione necessario per l’esercizio delle funzionalità, compreso il tracciamento delle operazioni eseguite in esercizio dal software rilasciato.
* preparare le change request o ogni altro oggetto necessario per installare e far funzionare il sistema nell'ambiente operativo previsto.
* identificare e registrare sul sistema di Gestione del rilascio la versione esatta del software predisposto per ogni ambiente operativo.
* Supportare l’installazione e controllare il software eseguibile sulle macchine destinatarie secondo quanto concordato caso per caso con il Coni.

### Figure Professionali

Il Fornitore dovrà assicurare l'erogazione del servizio mediante profili professionali e di precise competenze nell’ambito delle risorse messe a disposizione per il servizio.

E’ riportato di seguito un elenco indicativo delle figure professionali, specifiche per il servizio in erogazione, secondo l’elenco dei profili professionali ICT indicato da Consip nell’Accordo Quadro in vigore per le richieste di servizi applicativi al mercato.

Tabella 2 : Profili Professionali richieste per il Servizio di Sviluppo della Soluzione Informatica

| **Figura Professionale** | **Ruolo nel servizio** |
| --- | --- |
| Capo progetto | Responsabile del Servizio |
| Analista funzionale | Analista di processo previsti nel progetto |
| Specialista di prodotto/Tecnologia  | Specialista OpenText VIM |
| Analista programmatore | Analista di sistemi informativi, esperto dei processi SAP MM e SD, Analista ABAP |
| Programmatore | Programmatore della soluzione richiesta da Coni Servizi |
| Tecnico di collaudo e integrazione sistemi | Esperto di collaudo |

Le risorse devono essere organizzate secondo il mix di figure professionali proposto dal Fornitore nell’Offerta Tecnica e devono aver maturato sufficiente ed adeguata esperienza nelle tecnologie previste.

#### Standard per lo sviluppo del progetto

Il Fornitore dovrà garantire che tutte le attività di sviluppo software siano effettuate rispettando gli standard generali applicabili al contesto tecnologico target.

A titolo esemplificativo in ambito SAP dovranno essere impiegati:

* Standard di programmazione per i vari ambienti previsti;
* Standard di nomenclatura degli oggetti software;
* Standard di documentazione del software applicativo.

I documenti prodotti all'inizio delle attività dovranno essere tenuti aggiornati per tutta la durata del contratto, sia per l'attivazione di nuovi ambienti applicativi, sia per variazioni nelle tecnologie e miglioramenti alle metodologie di lavoro.

### Deliverables Documentali

Nel presente paragrafo vengono descritti i principali documenti e piani che devono essere prodotti dal Fornitore nell’ambito dell’esecuzione del servizio.

Tutti i sotto riportati deliverables saranno approvati da Coni Servizi entro 30 giorni dalla loro consegna.

Di seguito, per ogni documento, è specificata la data di consegna, la periodicità di aggiornamento.

Tabella 3: Lista dei documenti generali previsti per il Servizio di Sviluppo

| **documento** | **Date di consegna** | **Aggiornamento** |
| --- | --- | --- |
| Piano di Progetto di sviluppo | Entro 15 giorni dalla ricezione da parte del Fornitore dall'entrata in vigore del contratto | Ogni trimestre e comunque su ogni richiesta di Coni Servizi |
| Piano di Qualità di Progetto | Entro 15 giorni dalla ricezione da parte del Fornitore dall'entrata in vigore del contratto | Ogni trimestre e comunque su ogni richiesta di Coni Servizi |
| Rapporto sulle attività esul servizio di Sviluppo | Entro il 5 del mese successivo al mese di riferimento | Mensile e comunque su ogni richiesta di Coni Servizi |
| Documento di Analisi “AS IS” dei processi operativi coinvoltiDocumento di descrizione “TO BE” dei processi operativi coinvoltiDocumentazione Tecnica del progetto : Requisiti (Business Blueprint), documenti tecnici del ciclo di vita adottato, Piano di collaudo | Secondo la pianificazione convenuta con Coni Servizi | Ad ogni variazione richiesta da Coni Servizi |
| Software Sviluppato e collaudato positivamente  | Al termine delle sessioni di collaudo |  |
| Documentazione tecnica : Manuale utente, Manuale Tecnico di Gestione della Soluzione Informatica  | Al termine delle sessioni di collaudo | Ad ogni variazione richiesta da Coni Servizi |

### Livelli di Servizio

Nella tabella seguente si riportano i livelli di servizio e le relative soglie del servizio.

Tabella 4: Livelli di servizio per il Servizio

|  |
| --- |
| **LDS\_1\_SVI** |
| *Parametro* | Tempestività di rilascio della soluzione applicativa |
| *Metrica* | Giorni lavorativi |
| *Valore di soglia* | 5 giorni |
| *Modalità di Calcolo* | Scostamento fra la data prevista di rilascio della soluzione applicativa a piano e la data effettiva (comunicazione di pronti al collaudo), approvata da parte della Coni Servizi |
| *Penali* | Per ogni giorno o frazione di giorno di ritardo oltre la soglia: 1.000 euro. Qualora il ritardo ecceda gli 8 giorni la penale prevista sarà raddoppiata. |
| **LDS\_2\_SVI**  |
| *Parametro* | Tempestività di consegna dei deliverable dell’intervento da approvare da parte della Coni Servizi (rif Tabella 3) |
| *Metrica* | Giorni lavorativi |
| *Valore di soglia* | ZERO giorni |
| *Modalità di Calcolo* | Per il progetto di sviluppo e non ancora collaudato: per ogni deliverable di cui è pianificata una consegna nel periodo di riferimento, scostamento fra la data di consegna effettiva da parte del Fornitore e la data prevista a piano. |
| *Penali* | Per ogni giorno o frazione di giorno di ritardo oltre la soglia: 1.000 euro. Qualora il ritardo ecceda i 3 giorni la penale prevista sarà raddoppiata. |
| **LDS\_3\_** **SVI** |
| *Parametro* | Giorni di sospensione del Collaudo. |
| *Metrica* | Giorni lavorativi |
| *Valore di soglia* | ZERO giorni |
| *Modalità di Calcolo* | nr. complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo per cause imputabili al Fornitore, calcolato come differenza fra la data di "ripresa" delle operazioni di collaudo e la data di "sospensione" (vale per tutte le sospensioni intercorse per il collaudo di un intervento) |
| *Penali* | 1.000 Euro per ogni giorno di sospensione del collaudo. A decorrere dal sedicesimo giorno verrà applicata la penale prevista in misura raddoppiata. |
| **LDS\_4\_** **SVI** |
| *Parametro* | Difettosità al Collaudo |
| *Metrica* | % |
| *Valore di soglia* | <=2% |
| *Modalità di Calcolo* | nr. di difetti rilevati durante il collaudo rispetto al numero di processi implementati nell’applicativo oggetto di collaudo |
| *Penali* | 500 euro per ogni punto percentuale o frazione in aumento rispetto ai valori di soglia. Qualora il valore misurato dovesse superare il 7% la penale prevista sarà applicata in misura doppia |
| **LDS\_5\_** **SVI** |
| *Parametro* | Difettosità nel periodo di garanzia dell’Applicazione (AP) |
| *Metrica* | % |
| *Valore di soglia* | <=5% |
| *Modalità di Calcolo* | Numero di difetti rilevati durante il periodo di garanzia rispetto al numero di processi implementati nella soluzione applicativa. |
| *Penali* | 500 euro per ogni punto percentuale o frazione in aumento rispetto ai valori di soglia. Qualora una percentuale di errori dovesse risultare superiore a 7%, la penale prevista sarà raddoppiata |

## Supporto nel processo di acquisto di tecnologia e servizi funzionali alla soluzione sviluppata

### Obiettivi del servizio

Il servizio ha l’obiettivo di supportare Coni Servizi nel processo di acquisizione:

* dell’infrastruttura hardware e software di base necessaria per l’installazione in esercizio della soluzione applicativa sviluppata secondo quanto richiesto nel par. 6.1.
* di eventuali evoluzioni dell’attuale infrastruttura tecnologica (tecnologia per la trasmissione delle fatture attive a SDI, ecc.);
* di servizi da richiedere per rendere operativa la soluzione informatica sviluppata (conservazione sostitutiva dei documenti contabili, firma digitale delle fatture attive, ecc.)

Gli acquisti saranno effettuati da Coni Servizi applicando le procedure amministrative previste.

### Specifiche per la realizzazione e per il dimensionamento del servizio

Il servizio prevede:

* la definizione dei requisiti hardware e software di base dell’infrastruttura tecnologica necessaria per la fruizione della soluzione sviluppata;
* la definizione dei requisiti hardware e software di base di infrastruttura tecnologica adeguata alla trasmissione delle fatture attive a SDI – cosiddetta firma elettronica, ecc.;
* la definizione di caratteristiche di servizi per rendere operativa la soluzione informatica sviluppata (conservazione sostitutiva dei documenti contabili, firma digitale delle fatture attive, ecc.)
* supporto a Coni Servizi nell’indagine di mercato sulla base delle caratteristiche della tecnologia e dei servizi su riportati;
* supporto a Coni Servizi nella verifica del prodotti/servizi acquistati e il supporto nella loro implementazione.

### Obblighi del fornitore e vincoli

Di seguito sono elencate le principali attività richieste al fornitore.

Definizione dei requisiti hardware e software di base dell’infrastruttura tecnologica

Il fornitore definirà:

* i requisiti hardware e software di base e di ambiente necessari per predisporre in esercizio la soluzione applicativa sviluppata.

Il fornitore definirà altresì le specifiche di eventuali servizi propedeutici coinvolti (migrazione dei dati, ecc.) per la fruizione completa della soluzione sviluppata.

* I requisiti hardware e software di base di infrastruttura tecnologica adeguata alla trasmissione delle fatture attive a SDI – cosiddetta firma elettronica, ecc.

Definizione dei requisiti di servizi per la fruizione completa della soluzione informatica sviluppata

Il fornitore definirà le caratteristiche di servizi per rendere operativa la soluzione informatica sviluppata (conservazione sostitutiva dei documenti contabili, firma digitale delle fatture attive, ecc.)

Supporto nell’indagine di mercato

Sulla base delle specifiche di cui ai parr. 6.2.2.1 e 6.2.2.2 il fornitore supporterà Coni Servizi nell’indagine di mercato specifica finalizzata ad individuare fornitori in grado di soddisfare le esigenze di Coni Servizi.

In tal senso il fornitore effettuerà le attività previste:

* Verifica delle necessità di Coni Servizi rispetto in coerenza alla soluzione applicativa sviluppata e allo stato della tecnologia disponibile presso il Coni stesso
* Definizione del perimetro di analisi
* Supporto a Coni Servizi nella ricerca di mercato finalizzata ad individuare fornitori in grado di soddisfare le esigenze tecniche di Coni Servizi.

supporto nella verifica dei prodotti/servizi acquistati e nella loro implementazione

Al termine della fase di acquisizione dell’architettura hardware e software di base e di eventuali servizi da parte di Coni Servizi, il fornitore verificherà l’adeguatezza dei beni/servizi acquistati e supporterà Coni Servizi stessa nella loro implementazione a carico del fornitore di beni e servizi selezionato, in coerenza alla soluzione applicativa sviluppata.

Attività generali

Il servizio comprende il supporto:

* nella predisposizione della documentazione propedeutica all’acquisizione dei prodotti/servizi previsti;
* nella definizione dell'eventuale supporto sistemistico, metodologico, procedurale, per tutte le attività connesse con la fornitura dei prodotti e servizi ivi compresa la garanzia, per i prodotti e servizi che la prevedano.

### Sottoservizi

Nell'ambito del servizio si individuano i sottoservizi descritti nella seguente tabella con le relativi.

Tabella 5: Sottoservizi del Servizio

| **Sottoservizi** | **Output** |
| --- | --- |
| Definizione dei Requisiti hardware e software di base dell’infrastruttura tecnologica | Specifiche di acquisto di Beni:* Bene/Servizio oggetto di Acquisto
* Caratteristiche del Bene/Servizio oggetto di acquisto
* Quantità
* Tempi di disponibilità dei beni
* Criteri di scelta dei fornitori
 |
| Definizione dei Requisiti dei servizi per la fruizione completa della soluzione informatica sviluppata | Specifiche di acquisto dei Servizi:* Servizi oggetto di Acquisto
* Caratteristiche dei Servizi oggetto di acquisto
* Quantità
* Tempi di disponibilità dei servizi
* Criteri di scelta dei fornitori
 |
| Supporto nell’Indagine di mercato | * Richiesta di Offerta al mercato
* Valutazione fornitori
 |
| Supporto nella verifica dei prodotti/servizi acquistati e nella loro implementazione | Piano di collaudo integrato per la verifica dei beni/servizi acquistatiVerbale di Collaudo |

### Deliverables Documentali

Nel presente paragrafo vengono descritti i principali documenti e piani che devono essere prodotti dal Fornitore nell’ambito dell’esecuzione delle prestazioni connesse al servizio.

Tutti i sotto riportati deliverables saranno approvati da Coni Servizi entro 20 giorni dalla loro consegna.

Di seguito per ogni documento viene specificata la data di consegna, la periodicità di aggiornamento e una descrizione di massima del contenuto.

Tabella 6: Lista dei documenti generali previsti per il Servizio

| **documento** | **Date di consegna** | **Aggiornamento** |
| --- | --- | --- |
| Specifiche di acquisto dell’architettura hardware e software | Entro due mesi dalla data di collaudo pianificata | Su richiesta di Coni Servizi o del fornitore |
| Specifiche di acquisto dei servizi previsti | Entro due mesi dalla data di collaudo pianificata | Su richiesta di Coni Servizi o del fornitore |
| Piano di collaudo integrato con la soluzione informatica  | Entro 15 giorni dal collaudo pianificato indicato nel Piano di progetto | Su richiesta di Coni Servizi |
| Verbale di collaudo integrato con la soluzione informatica  | Al termine del collaudo in coerenza alla pianificazione del progetto | Su richiesta di Coni Servizi |

### Figure Professionali

Il Fornitore dovrà assicurare la presenza di adeguati profili professionali e di precise competenze nell’ambito delle risorse messe a disposizione per il servizio.

E’ riportato di seguito un elenco indicativo delle figure professionali, specifiche per il servizio in erogazione, secondo l’elenco dei profili professionali ICT indicato da Consip nell’Accordo Quadro in vigore per le richieste di servizi applicativi al mercato.

Tabella 7: Figure professionali per il Servizio

| **Figura Professionale** | **Ruolo nel servizio** |
| --- | --- |
| Capo progetto | Responsabile del Servizio |
| Tecnico di collaudo e integrazione sistemi | Esperto di collaudo |

### Livelli di Servizio

Nella tabella seguente si riportano i livelli di servizio e le relative soglie del servizio.

Tabella 8: Livelli di servizio per il Servizio

|  |
| --- |
| **LdS\_1\_DOC - Puntualità di consegna e correttezza dei documenti****(si applica ai documenti indicati in**  |
| *Parametro* | Puntualità di consegna e correttezza dei documenti |
| *Metrica* | Giorni lavorativi |
| *Valore di soglia* | 0 (zero) giorni |
| *Modalità di Calcolo* | Per ogni deliverable la cui consegna è prevista nel periodo di riferimento, scostamento fra la data di consegna effettiva da parte del Fornitore e la data prevista |
| *Penali* | 100 euro per giorno solare di ritardo nella consegna dei documenti ovvero in casi di consegna di documenti non aventi i contenuti previsti ovvero con modalità e/o formati diversi da quelli previsti. |

## servizio di formazione agli utenti di Coni Servizi della soluzione informatica sviluppata

### Obiettivi del Servizio

Il servizio di formazione ha l’obiettivo di provvedere a tutte le attività di addestramento del personale individuato dalla Coni Servizi per rispondere alle esigenze tecnico-professionali relative all'introduzione del Sistema sviluppato, sia per quanto riguarda la sua fruizione che la sua gestione (prevedendo esercitazioni operative).

Il servizio di formazione ha quindi gli obiettivi di:

* migliorare le competenze e le capacità di utilizzo dell’evoluzione del Sistemi applicativo sviluppato da parte degli utenti in merito alla sua gestione informatica;
* aggiornare le competenze del personale della Coni Servizi per elevarne il patrimonio di conoscenza per l'attuazione dei processi in coerenza alla fruizione efficace del sistema applicativo sviluppato.

L’obiettivo è che al termine del processo di formazione le persone siano in grado di operare con i nuovi strumenti a loro disposizione e pertanto la formazione dovrà avere un taglio operativo.

### Specifiche per la realizzazione e per il dimensionamento del servizio

La formazione è prevista per le seguenti tipologie di utenti

1. key users: utenti di “alto” profilo che dovranno essere messi in condizione di risolvere anomalie di sistema che si dovessero presentare, di conoscere le logiche di funzionamento del sistema implementato in modo da poter fornire supporto/informazioni puntuali nel corso di future implementazioni;
2. utenti amministrativi finali: utenti che utilizzeranno giornalmente il sistema al fine di attuare i nuovi processi di contabilizzazione individuati e le nuove modalità di gestione;
3. referenti amministrativi: gli utenti, con cui normalmente gli utenti amministrativi si interfacciano per le attività oggi propedeutiche ai processi di contabilizzazione (es. richiesta autorizzazione OdA, inserimento Entrata Merce, autorizzazione al pagamento ecc.), al fine di trasmettere le nuove modalità operative e di comunicazione individuate nel corso del progetto.

Di seguito sono riportagli aspetti dimensionali e logistici del servizio di formazione

Tabella 9: Aspetti dimensionali del servizio di formazione

| **tipologia degli Utenti** | **Numero di utenti coinvolti nella formazione** | **Durata minima della formazione** |
| --- | --- | --- |
| key users | 4/6 | 2 giorni di formazione per i destinatari + 1 giorno di follow – up |
| utenti amministrativi finali | 20 | Gli utenti saranno divisi in 2 gruppi:* Ciclo passivo 2 giorni +2 giorni di follow up
* ciclo attivo 1 giorno + 1 giorno di follow up
 |
| referenti amministrativi | 100 di cui* 60 referenti centrali
* 40 referenti sul territorio
 | 2 giorni di formazione per ciascuna tipologia di referenti.Sono previste sessioni multiple prevedendo in ciascuna la presenza massimo di 20 partecipanti  |

La formazione sarà effettuata in aule messe a disposizione della Coni Servizi a Roma.

Il servizio deve garantire:

* la pianificazione dei corsi;
* la predisposizione della documentazione didattica;
* l’erogazione dei corsi di formazione, progettati specificatamente per Coni Servizi e per tutti i nuovi processi implementati;
* la rendicontazione delle attività formative
* la verifica del gradimento dei partecipanti al corso.

### Obblighi del Fornitore e vincoli operativi

#### Pianificazione dei corsi

Il fornitore dovrà proporre un piano di formazione, in cui dovranno essere disponibili tutti i termini di pianificazione, quali:

* Obiettivi della formazione
* Elenco dei moduli formativi per destinatari della formazione
* Date di erogazione della formazione
* I docenti previsti

Sarà cura del Fornitore predisporre il piano di formazione, in conformità a quanto contrattualmente previsto.

E’ facoltà di Coni Servizi accettare la proposta di Piano del Fornitore oppure richiedere la sua revisione sui contenuti, tempi o docenti coinvolti dal fornitore.

I programmi dei relativi corsi, proposti dal Fornitore, saranno verificati con Coni Servizi che potrà introdurre modifiche ai programmi medesimi anche in corso di erogazione.

Tutto il materiale occorrente e gli ausili didattici saranno a carico del Fornitore.

Il servizio verrà erogato in sincronia con l’installazione della soluzione applicative sviluppata.

#### Predisposizione dei materiali didattici

Il materiale predisposto relativo ai corsi e tutta la documentazione relativa dovrà essere predisposta dal fornitore e sottoposta ad approvazione da parte di Coni Servizi. In tale dovranno essere condivisi con Coni Servizi:

* la strutturazione del materiale didattico,
* i contenuti del materiale didattico
* gli aspetti grafici del materiale didattico

Sarà cura di Coni Servizi rendere disponibile il materiale didattico ai partecipanti.

Il materiale predisposto non dovrà, in alcun modo e in qualsiasi forma, essere comunicato o divulgato a terzi, e non potrà essere utilizzato, da parte del Fornitore o da parte di chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli contrattuali.

Il materiale ed i programmi suddetti, nonché la documentazione relativa, resteranno comunque di esclusiva proprietà di Coni Servizi

#### Erogazione dei corsi di formazione

L’erogazione dei corsi avverrà in coerenza al Piano di formazione proposto dal fornitore ed approvato dalla Coni Servizi.

#### rendicontazione delle attività formative

Il Fornitore dovrà produrre, rilevare e rendicontare l’andamento delle attività formative, consegnando a Coni Servizi il rapporto sulle attività e sul servizio di Formazione con il riepilogo delle attività di formazione svolte, degli strumenti utilizzati e con la valutazione dell’efficacia di ciascun corso svolto. Deve inoltre essere riportato anche il riepilogo delle risposte fornite dagli allievi ai questionari proposti e le valutazioni relative alla formazione effettuata.

#### Verifica del gradimento dei partecipanti ai corsi

il Fornitore predispone un questionario di gradimento che deve essere compilato dai partecipanti al termine di ciascuna edizione di corso. Il questionario si compone di quattro parti fondamentali che sono utilizzate per verificare la soddisfazione dei partecipanti sulla base di:

* Materiali didattici;
* Qualità docenza;
* Logistica;
* Organizzazione.

Sul questionario saranno presenti domande alle quali si dovrà rispondere attraverso una scala di valori

compresa tra 1 e 10, dove 10 rappresenta la massima soddisfazione.

### Sottoservizi

Nell'ambito del servizio si individuano i sottoservizi descritti nella seguente tabella.

Tabella 10: Sottoservizi del Servizio

| **Sottoservizi** | **Output** |
| --- | --- |
| Progettazione del Materiali didattico | Materiale didattico per ogni tipologia di partecipante al corso |
| Erogazione delle edizioni di corso | Piano di formazione contenente almeno:* i contenuti generali del corso per ogni tipologia di utenza
* l’elenco dei moduli formativi per ogni tipologia di corso e i relativi contenuti e tempi di attuazione
* le date di erogazione dei corsi
* il docente che il Fornitore intende proporre per l’erogazione del corso con l’esplicitazione del curriculum che evidenzi le competenze didattiche e specifiche sull’argomento oggetto del corso

Rapporto sulle attività di formazione e sul servizio di formazione contente almeno:* Date di erogazione delle edizioni con i nominativi dei relativi docenti e partecipanti
* Sintesi sulle valutazioni dei questionari di soddisfazione dei partecipanti ai corsi con allegati i questionari compilati
 |

### Deliverables Documentali

Nel presente paragrafo vengono descritti i principali documenti e piani che devono essere prodotti dal

Fornitore nell’ambito dell’esecuzione delle prestazioni connesse al servizio di Formazione.

Di seguito per ogni documento viene specificata la data di consegna, la periodicità di aggiornamento

Tabella 11: Lista dei documenti previsti per il Servizio di Formazione

| documento | Date di consegna | Aggiornamento |
| --- | --- | --- |
| Piano di Formazione | Entro 2 mesi dalla data prevista per il collaudo della soluzione sviluppata | Entro cinque dal collaudo della soluzione sviluppata e comunque su richiesta di Coni Servizi |
| Piano della Qualitàdella formazione | Entro 2 mesi dalla data prevista per il collaudo | Entro cinque dal collaudo della soluzione sviluppata e comunque su richiesta di Coni Servizi |
| Documentazione didattica | Entro 15 giorni prima dell’erogazione dei corsi | Su richiesta di Coni Servizi |
| Rapporto sulle attività esul servizio di formazione | Al termine dell’erogazione dei corsi  | Su richiesta di Coni Servizi |

### Figure Professionali

Il Fornitore dovrà assicurare la presenza di adeguati profili professionali e di precise competenze nell’ambito delle risorse messe a disposizione per il servizio.

La formazione dovrà essere effettuati da figure professionali qualificate.

Si riportano qui di seguito i profili professionali

Tabella 12: Profili Professionali richiesti per il Servizio di Formazione

| **Figura Professionale** | **Descrizione** |
| --- | --- |
| Docente | Responsabile dell’apprendimento degli utenti tramite attività di formazione in aula |
| Docente Specializzato | Responsabile dell’apprendimento degli utenti su tematiche specialistiche tramite attività di formazione in aula |

### Livelli di Servizio

Nella tabella seguente si riportano i livelli di servizio e le relative soglie del servizio di Formazione.

Tabella 13: Livelli di servizio per il Servizio di Formazione

|  |
| --- |
| **LdS\_1\_FOR** |
| *Parametro* | Puntualità di consegna e correttezza dei documenti |
| *Metrica* | Giorni lavorativi |
| *Valore di soglia* | 0 (zero) giorni |
| *Modalità di Calcolo* | Per ogni deliverable la cui consegna è prevista nella Tabella 11 nel periodo di riferimento, scostamento fra la data di consegna effettiva da parte del Fornitore e la data prevista |
| *Penali* | 300 euro per giorno solare di ritardo nella consegna dei documenti ovvero in casi di consegna di documenti non aventi i contenuti previsti ovvero con modalità e/o formati diversi da quelli previsti. |
| **LdS\_2\_ FOR** |
| *Parametro* | Rispetto della pianificazione dell'erogazione delle attività formative ai discenti |
| *Metrica* | Numero di Giorni di ritardo |
| *Valore di soglia* | =0 |
| *Modalità di calcolo* | Differenza in giorni lavorativi tra la data effettiva di erogazione del corso e la data di erogazione prevista (come riportato nel progetto formativo approvato) |
| *Penale* | 500 Euro per ogni giorno o frazione di ritardo rispetto alla data concordata |
| **LdS\_3\_ FOR** |
| *Parametro* | Soddisfazione allievi rispetto ai seguenti argomenti:* MD: materiale didattico
* DC: docenza
 |
| *Metrica* | Percentuale |
| *Valore di soglia* | =>70%per ogni argomento valutato |
| *Modalità di calcolo* | Il grado di soddisfazione è valutato per ogni corso erogato ed è relativo ad ogni argomento.La percentuale è calcolata, per ogni argomento, sulla media dei questionari di fine corso compilati dagli allievi |
| *Penale* | 500 Euro per ogni punto percentuale o frazione di scostamento in diminuzione, per ciascuna sezione di CSS in cui si è rilevato lo scostamento |

## Supporto Professionale specialistico

### Obiettivi del servizio

Il servizio ha l’obiettivo di supportare il personale amministrativo/IT di Coni Servizi nell’ambito di individuazione e implementazione di soluzioni da apportare ai propri processi o al proprio sistema SAP.

### Specifiche per la realizzazione e per il dimensionamento del servizio

Il servizio prevede:

* supporto al personale IT di Coni Servizi nella integrazione dei prodotti/servizi acquistati con le necessità di esercizio per un massimo di 30 giorni uomo complessivi.

### Obblighi del fornitore e vincoli

Di seguito sono elencate le principali attività richieste al fornitore:

* integrazione della nuova soluzione sviluppata con eventuali altri oggetti non ritenuti nell’ambito dell’intervento richiesto
* supposto specialistico in eventuali servizi propedeutici coinvolti (migrazione dei dati, ecc.) per la fruizione completa della soluzione sviluppata.

### Deliverables Documentali

Nel presente paragrafo vengono descritti i principali documenti che devono essere prodotti dal Fornitore nell’ambito dell’esecuzione del servizio.

Tutti i sotto riportati deliverables saranno approvati da Coni Servizi entro 30 giorni dalla loro consegna.

Di seguito, per ogni documento, è specificata la data di consegna, la periodicità di aggiornamento.

Tabella 14: Lista dei documenti generali previsti per il Servizio di Sviluppo

| **documento** | **Date di consegna** | **Aggiornamento** |
| --- | --- | --- |
| Piano di Progetto di sviluppo | Su richiesta di Coni Servizi | Su richiesta di Coni Servizi |
| Rapporto sulle attività esul servizio di Supporto specialistico | Entro il 5 del mese successivo al mese di riferimento | Su richiesta di Coni Servizi |

### Figure Professionali

E’ riportato di seguito un elenco indicativo delle figure professionali, specifiche per il servizio in erogazione, secondo l’elenco dei profili professionali ICT indicato da Consip nell’Accordo Quadro in vigore per le richieste di servizi applicativi al mercato.

Tabella 15: Figure professionali per il Servizio

| **Figura Professionale** | **Ruolo nel servizio** |
| --- | --- |
| Analista funzionale | Analista di processo previsti nel progetto |
| Specialista di prodotto/Tecnologia  | Specialista OpenText VIM |
| Analista programmatore | Analista di sistemi informativi, esperto dei processi SAP MM e SD, Analista ABAP |
| Programmatore | Programmatore delle soluzione richiesta da Coni Servizi |

### Livelli di Servizio

Nella tabella seguente si riportano i livelli di servizio e le relative soglie del servizio.

Tabella 16: Livelli di servizio per il Servizio

|  |
| --- |
| **LdS\_1\_SUP - Tempo di disponbilità della risorsa** |
| *Parametro* | Tempo di disponibilità della risorsa |
| *Metrica* | Giorni lavorativi |
| *Valore di soglia* | 3 (tre) giorni |
| *Modalità di Calcolo* | Per ogni richiesta di un singolo profilo, scostamento fra la data di richiesta di Coni e presenza effettiva da parte del Fornitore della figura con il profilo richiesto |
| *Penali* | 40 euro per giorno solare di ritardo di presenza del profilo richiesto ovvero in caso di non adeguatezza della risorsa presentata ai requisiti offerti dal profilo. |

# La remunerazione dei servizi

Di seguito sono riportati per ogni servizio, il tipo di remunerazione e i volumi per i servizi a consumo.

Tabella 17: La remunerazione dei servizi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Servizi richiesti** | **Tipo di remunerazione** | **Parametro** | **Volumi** |
| Analisi, Progettazione, sviluppo, collaudo e installazione della soluzione sviluppata | Corpo |   |  |
| Supporto al Processo di Acquisto di Tecnologia e servizi funzionali alla soluzione sviluppata |   |  |
| Formazione agli utenti di Coni Servizi |   |  |
|  Supporto Professionale Specialistico | Consumo | Gg/persona | 30 |

Di seguito è riportato altresì il peso dei servizi nell’ambito dell’intervento richiesto.

Tabella 18: La remunerazione dei servizi



# La garanzia dei servizi resi

La soluzione applicativa realizzata deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (vedi accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, efficienza, manutenibilità, ecc.) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Ne discende che eventuali anomalie, difettosità residua non intercettata durante le fasi di test del fornitore e di collaudo dell’ente, riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate durante l’intera fornitura devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Fornitore. Pertanto, l’impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo.

Per tutto il software rilasciato il Fornitore deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e più in generale usabilità.

Pertanto, deve essere garantita, come parte integrante dei servizi realizzativi, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

* + - gli oggetti software nuovi e/o modificati;
		- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
		- la documentazione a corredo al software.
		- La garanzia opera:
		- per tutto il periodo di erogazione relativamente a tutto il sw collaudato (o forma equivalente) in
		- tale periodo;
		- per i dodici mesi successivi per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente) nel corso dei dodici mesi precedenti.

Le suddette garanzie devono essere prestate in proprio dall’Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo Coni Servizi restare estranea ai rapporti tra l’impresa e le ditte fornitrici.

# Il governo del contratto

Il Governo del contratto è finalizzato alla misura dei risultati e dell’impatto dei servizi previsti, quale condizione essenziale per garantire:

* L’efficienza e l’efficacia dell’azione amministrativa di Coni Servizi;
* La trasparenza e la disponibilità delle informazioni necessarie ai diversi attori coinvolti;
* L’intervento tempestivo sulle criticità;
* La sicurezza delle informazioni e dei dati trattati.

A tale scopo, il Fornitore consentirà a Coni Servizi il costante controllo, ovvero:

* l’andamento dei livelli di servizio;
* il volume e la qualità delle attività svolte;
* le eventuali situazioni critiche.

Il Fornitore dovrà quindi erogare i servizi previsti contrattualmente, secondo quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione della Qualità e i processi definiti nell’ambito del Capitolato Tecnico e nell'offerta tecnica fornendo, su richiesta di Coni Servizi, evidenza dell’esecuzione della attività previste.

## l'organizzazione

Di seguito è illustrato il modello organizzativo della Coni Servizi e del fornitore per avere una governance effficace del contratto identificando ruoli e responsabilità.

### le Figure di responsabilità per Coni Servizi

#### Il Direttore Esecutivo del Contratto

Sarà nominato un "Direttore Esecutivo del Contratto, con funzioni di supervisione e coordinamento dell’intera Fornitura, nonché con funzioni di responsabilità dell’intero progetto per Coni Servizi. Sarà l'unica interfaccia del fornitore che autorizzerà gli interventi previsti.

I compiti del Direttore Esecutivo saranno :

* la verifica dell'efficacia della documentazione contrattualmente prevista;
* la verifica e l’approvazione degli aspetti di pianificazione per i diversi servizi previsti;
* la verifica e l’approvazione delle modifiche o integrazioni apportate alle pianificazioni previste per i diversi servizi;
* la verifica dell'efficacia dei processi produttivi erogati dal fornitore;
* la sanzione della mancata corretta esecuzione della fornitura e della non conformità dei risultati;
* l'esecuzione di verifiche sui servizi forniti dal fornitore in rispetto ai requisiti contrattuali e/o a non-conformità rilevate,
* la partecipazione a riunioni periodiche per l'esame congiunto dell'andamento delle attività contrattuali;
* l’accesso agli uffici e impianti in cui vengono svolte le attività regolate dal contratto, per lo svolgimento delle verifiche necessarie;
* l’attuazione degli interventi e dei piani di gestione di cui emergesse la necessità a seguito delle osservazioni, delle non conformità e delle raccomandazioni formalizzate.

Il Fornitore si impegna a rendere disponibili a Coni Servizi tutti i documenti necessari all’attività svolte dal Direttore Esecutivo del Contratto.

#### Il Gruppo di Supporto al DEC

Il Gruppo di supporto al DEC è preposto allo svolgimento delle seguenti mansioni:

* verifica e controllo del livello di qualità dei servizi erogati dal Fornitore nonché del livello di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
* è coinvolto nelle attività di collaudo degli interventi effettuati
* verifica della adeguatezza e della conformità delle componenti tecnologiche del sistema alle esigenze della Coni Servizi;
* coordinamento e supervisione delle attività svolte dal Fornitore, durante il periodo di erogazione del contratto

Da un punto di vista organizzativo, il di support al DEC sarà costituito da:

* le figure di responsabilità nominate da Coni Servizi (Direttore dell’Esecuzione e Responsabili di progetto), per il necessario contributo che esse porteranno in merito alla rilevazione dello stato dei servizi erogati e delle eventuali criticità che dovessero presentarsi;
* un campione di Utenti se utile e necessario (significativo sia in termini di numerosità che di conoscenza del contesto di riferimento).
* uno staff di esperti, con comprovata esperienza nel campo della governance dei Sistemi Informativi Automatizzati, ovvero sia in campo tecnologico, sia in campo organizzativo, che porteranno il loro contributo nello svolgimento delle attività di verifica e controllo. A garanzia di una migliore realizzazione del progetto, tale staff potrà essere costituito sia dal personale tecnico di Coni Servizi, sia, eventualmente, da specialisti di terze parti, all’uopo individuati ed incaricati da Coni Servizi, esperti nella materia e, soprattutto, con caratteristiche di effettiva e comprovata indipendenza e terzietà rispetto al mondo dell’offerta.

### Le Figure di responsabilità per il Fornitore

#### Il Referente unico delle Attività Contrattuali

Il Fornitore nominerà un Referente unico delle Attività Contrattuali al quale verranno affidate le mansioni di:

* responsabilità della corretta esecuzione dell’intera fornitura nei confronti della Coni Servizi;
* supervisione e coordinamento di tutte le attività e prestazioni svolte dal Fornitore stesso nell'esecuzione della fornitura;
* responsabilità del completo raggiungimento degli obiettivi attesi e, più in generale, del successo dell’iniziativa.

Il Referente Unico delle Attività Contrattuali costituirà l'unica interfaccia nei confronti del Direttore dell’Esecuzione nominato dalla Coni Servizi.

Il Profilo del Referente Unico delle Attività Contrattuali dovrà essere laureato con:

* almeno 15 anni di esperienza in campo informatico
* almeno 10 anni di esperienza su temi di fatturazione attiva e passiva
* documentata competenza sulle tecnologie, prodotti e servizi coinvolti nel progetto.

#### La Sostituzione delle Figure professionali del Fornitore e relativi livelli di servizio

A fronte dell'eventuale necessità, nel corso dell'esecuzione della presente fornitura, di sostituire figure professionali di cui al presente Capitolato Tecnico, il Fornitore si impegna a:

1. proporre in sostituzione risorse appartenenti alla medesima categoria e profilo professionale delle risorse da sostituire;
2. proporre in sostituzione risorse con capacità ed esperienza professionale almeno equivalente a quella delle risorse da sostituire;
3. sottoporre alla preventiva approvazione del Direttore dell’Esecuzione della Coni Servizi le nuove risorse proposte, con un anticipo di almeno 1 mese solare rispetto alla data prevista di sostituzione.

Qualora sia necessario e comprovato, il Direttore dell’Esecuzione della Coni Servizi può richiedere la sostituzione immediata di una figura professionale all’interno del gruppo di lavoro.

Sono in tal senso previsti i seguenti livelli di servizio.

Tabella 19: Livelli di servizio sul gruppo di lavoro di progetto del fornitore

|  |
| --- |
| **LdS\_1\_personale** |
| *Parametro* | Numero di sostituzioni di figure professionali richieste dal fornitore |
| *Metrica* | Percentuale |
| *Valore di soglia* | 20% |
| *Modalità di Calcolo* | Il valore è calcolato sulla base del rapporto del numero totale di sostituzioni avvenute, comprensive della presente, sul numero totale delle figure professionali presentate in offerta |
| *Penali* | 0,01% dell’importo complessivo contrattuale relativamente per ogni sostituzione di risorsa in più rispetto alla percentuale prevista |
| **LdS\_2\_personale** |
| *Parametro* | Disponibilità di figure professionali in sostituzione |
| *Metrica* | Giorni |
| *Valore di soglia* | 5 |
| *Modalità di Calcolo* | Per ogni figura professionale è calcolato lo scostamento fra la data di effettiva sostituzione dalla data di avvio della sostituzione comunicata al fornitore |
| *Penali* | 100 euro per ogni giorno di ritardo inserimento della nuova figura professionale nel gruppo di progetto rispetto al valore soglia |