

**Servizi di sviluppo e gestione della
funzione giurisdizionale del Consiglio Nazionale Forense**

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1.	Introduzione.....	4
1.1.	Presentazione FIIF.....	4
1.2.	Presentazione del Consiglio Nazionale Forense	4
2.	Oggetto della fornitura	5
3.	Durata.....	5
4.	luogo di lavoro.....	6
5.	Requisiti di carattere generale	6
5.1.	Requisiti organizzativi	6
5.1.1.	Organizzazione del gruppo di lavoro	6
5.1.2.	Organizzazione del team di governo del Fornitore	6
5.2.	Requisiti di qualità e sicurezza	7
6.	Descrizione dei Servizi di sviluppo e gestione	7
6.1.	Contesto di riferimento.....	7
6.2.	Trasferimento di know-how a fine fornitura	8
6.3.	Servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva del Sistema di gestione procedimenti di competenza del Consiglio Nazionale forense	8
6.4.	Servizi informatici	12
6.5.	Descrizione del servizio di Manutenzione Correttiva (MAC).....	13
6.6.	Servizi di assistenza	13
6.7.	Servizi di formazione.....	16
6.8.	Metriche e dimensionamento.....	16
7.	Modalità di erogazione dei servizi	17
7.1.	Sviluppo SW - Cicli di lavoro.....	18
7.2.	Modalità progettuale	19
7.3.	Modalità continuativa	20
7.4.	Pianificazione e consuntivazione.....	20
7.4.1.	Pianificazione	20
7.4.2.	Stato avanzamento lavori	21
7.4.3.	Consuntivazione.....	21
7.5.	Modalità di consegna	21
7.5.1.	Oggetti Software	21
7.5.2.	Documentazione	22
7.5.3.	Assenza di virus	22
7.6.	Vincoli temporali.....	22
8.	Governo della fornitura	23
8.1.	Modalità di Approvazione e Collaudo dei Prodotti	23
8.1.1.	Piano della Qualità	23

8.1.2.	Prodotti di fase per servizi realizzativi progettuali	24
8.1.3.	Accettazione del sistema	24
8.2.	Sistema per il trouble ticketing e l'assistenza	25
8.3.	Garanzia	26
8.4.	Azioni contrattuali	26
8.4.1.	Rilievi	26
8.4.2.	Penali	26
8.5.	Monitoraggio	27
8.6.	Corrispettivi e fatturazioni	27

1. INTRODUZIONE

1.1. PRESENTAZIONE FIIF

La "Fondazione Italiana per l'Innovazione Forense" (nel seguito anche il "Committente" o in sigla "F.I.I.F.") è un ente di diritto privato senza finalità di lucro, apolitica e aconfessionale.

Gli scopi primari della F.I.I.F. consistono nella innovazione e nell'aggiornamento tecnologico dell'Avvocatura.

In armonia con le convenzioni internazionali e la normativa comunitaria, nel rispetto dei principi dell'ordinamento costituzionale, la F.I.I.F. persegue le seguenti finalità:

- a) sviluppare lo studio, la ricerca, l'analisi, la prassi e la diffusione della scienza informatica applicata in campo giuridico, economico, amministrativo con particolare riguardo alla categoria forense e al rapporto con la Pubblica Amministrazione;
- b) promuovere la ricerca di soluzioni tecnologiche alle problematiche giuridiche mediante l'utilizzo degli strumenti offerti dalla Società dell'Informazione e dall'Information Technology (di seguito, per brevità, indicata IT);
- c) favorire l'applicazione di soluzioni tecnico-informatiche all'organizzazione e gestione degli Ordini forensi, degli studi legali, degli Uffici giudiziari;
- d) promuovere la formazione nonché l'aggiornamento professionale degli operatori giuridici, relativamente alle tecnologie informatiche, telematiche e multimediali;
- e) favorire lo studio e l'analisi della normativa, degli istituti e delle metodologie giuridiche dell'IT;
- f) ricercare e diffondere l'applicazione di metodi di risoluzione delle controversie con l'ausilio strumentale della robotica, dell'eidomatica e, più in generale, l'automazione delle attività umane nell'ambito professionale;
- g) svolgere qualsivoglia altra attività che, direttamente e/o indirettamente, afferisca agli scopi di cui al presente articolo.

Nel perseguire tali finalità la F.I.I.F. opera e fornisce servizi in campo tecnologico anche a favore e nell'interesse del CNF – Consiglio Nazionale Forense e delle sue Fondazioni.

Ulteriori informazioni possono essere reperite sul sito della F.I.I.F. all'indirizzo <http://www.fiif.it/>.

1.2. PRESENTAZIONE DEL CONSIGLIO NAZIONALE FORENSE

Il Consiglio Nazionale Forense (nel seguito anche il "C.N.F.") - ente pubblico non economico, disciplinato nell'ordinamento giuridico italiano dal RDL 27.11.1933 n.1578 e dal R.D. 22.1.1934 n.37, come modificati dalla legge 247/2012 "Nuova disciplina dell'ordinamento della professione forense" è l'organismo di rappresentanza istituzionale dell'avvocatura e rappresenta l'intera classe forense.

Per specifica disposizione legislativa, il Consiglio ha sede in Roma presso il Ministero della Giustizia ed è composto, in base al nuovo ordinamento professionale, da un numero di componenti individuati in base al numero degli iscritti negli albi forensi, eletti tra gli avvocati ammessi al patrocinio avanti le magistrature superiori.

I componenti sono eletti per un periodo di 4 anni. Essi non possono essere eletti consecutivamente più di due volte nel rispetto dell'equilibrio tra generi. Il Consiglio uscente resta in carica per il disbrigo degli affari correnti fino all'insediamento del nuovo Consiglio.

Le principali attribuzioni del C.N.F. sono le seguenti:

- funzione giurisdizionale, che si realizza nel giudicare sui ricorsi proposti avverso le decisioni degli Ordini territoriali in materia disciplinare, di tenuta degli albi e di reclami elettorali;
- la tenuta dell'Albo degli Avvocati abilitati al patrocinio innanzi le magistrature superiori;
- funzione consultiva sui progetti di legge e di regolamento, che riguardano -direttamente e indirettamente- la professione forense e l'amministrazione della giustizia;
- funzione normativa regolamentare in materie attinenti alla professione.

Il C.N.F. inoltre:

- a) istituisce e disciplina l'osservatorio permanente sull'esercizio della giurisdizione che elabora proposte dirette a favorire una più efficiente amministrazione delle funzioni giurisdizionali
- b) fornisce il parere sullo scioglimento dei Consigli degli Ordini; designa gli avvocati quali componenti le Commissioni di esame di abilitazione; approva e coordina i programmi delle scuole forensi; propone al ministero della giustizia i parametri per la liquidazione giudiziale dei compensi professionali.

Per una dettagliata indicazione dei compiti consultare l'articolo 35 della legge 247/2012.

Il C.N.F. è un organo espressione dell'ordine forense ed è, contemporaneamente, un soggetto dell'ordinamento statale al quale, per legge, sono demandati poteri giurisdizionali e di amministrazione.

Inoltre, sono diretta emanazione del C.N.F.:

- la Fondazione Scuola Superiore dell'Avvocatura,
- la Fondazione dell'Avvocatura Italiana,
- la Fondazione per l'Informatica e l'Innovazione Forense.

I servizi erogati dal Consiglio Nazionale Forense sono descritti in dettaglio all'interno del sito web <http://www.consiglionazionaleforense.it/> che è possibile consultare per ogni ulteriore approfondimento sui compiti e le attività svolte dal C.N.F. medesimo.

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

Il Bando di Gara riguarda lo sviluppo software e la gestione di una soluzione software/hardware per la gestione delle funzioni giurisdizionali del Consiglio Nazionale Forense, da realizzarsi entro **12 mesi** dalla data di aggiudicazione, con effettuazione del collaudo entro il predetto termine.

3. DURATA

La durata delle attività oggetto della presente fornitura è pari a **36 (trentasei) mesi** a decorrere dalla "Data di attivazione dei servizi", che sarà comunicata dal Committente.

In considerazione dei fondamentali ed imprescindibili requisiti di qualità della fornitura, il periodo di 36 mesi potrà essere fruito interamente solo nel caso in cui gli indicatori generali della fornitura

rimangano positivi; in caso contrario il committente si riserva la facoltà di interrompere le attività secondo le modalità contrattualmente previste.

In relazione a quanto realizzato negli ultimi 12 mesi di vigenza contrattuale sono previsti ulteriori 12 mesi di manutenzione in garanzia.

Ove necessario, la durata del contratto potrà essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure utili all'individuazione di un nuovo contraente, ivi incluso il tempo indispensabile per la stipula del contratto. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per il Committente.

4. LUOGO DI LAVORO

Le attività relative a:

- incontri con utenti;
- incontri con tecnici del Committente ovvero tecnici da esso delegati;
- consegna prodotti;
- collaudo;
- periodo finale di affiancamento al Fornitore subentrante,

dovranno essere svolte presso la sede del Committente in Roma. Le restanti attività potranno essere svolte anche da remoto, ovvero, qualora specificatamente accettato dal Committente, presso le sedi del Fornitore, che dovranno essere comunicate in sede di offerta tecnica.

5. REQUISITI DI CARATTERE GENERALE

5.1. REQUISITI ORGANIZZATIVI

5.1.1. ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

Il Committente nominerà un Referente tra i propri dipendenti o tra quelli del CNF e/o delle sue Fondazioni ovvero tra i propri consulenti, cui fare riferimento per ogni comunicazione riguardante la fornitura stessa.

Compito del Referente del Committente è il governo generale della fornitura per gli aspetti di pianificazione generale, degli aspetti economici e per la corretta esecuzione della fornitura.

Attengono alla sua responsabilità in particolare:

- l'approvazione della Pianificazione iniziale per le tipologie di servizio richieste;
- l'approvazione delle rendicontazioni mensili per tutte le tipologie di servizio;
- l'applicazione delle penali.

5.1.2. ORGANIZZAZIONE DEL TEAM DI GOVERNO DEL FORNITORE

Per l'intera fornitura dovrà essere indicato un Responsabile unico del Fornitore, cui il Committente farà riferimento per ogni aspetto riguardante la fornitura stessa.

Attengono alla sua responsabilità anche le componenti della fornitura che riguardano le seguenti linee di attività:

- gestione del ciclo di redazione e consegna della documentazione;
- assicurazione della qualità;

- gestione della configurazione
- gestione efficace del supporto tecnico
- gestione delle rendicontazioni e della fatturazione.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia delle risorse che operano nell'erogazione dei servizi oggetto della presente fornitura.

5.2. REQUISITI DI QUALITÀ E SICUREZZA

Il Fornitore dovrà introdurre un insieme di attività sistematiche e pianificate per dare evidenza al Committente che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti ed agli impegni assunti in offerta tecnica.

In quest'ottica, il Piano della Qualità dovrà essere consegnato dal Fornitore entro il termine di **20 giorni solari** dalla data di attivazione dei servizi e sottoposto ad approvazione da parte del Committente; il Fornitore, in particolare, dovrà recepirne le eventuali osservazioni provvedendo a consegnare la nuova versione del Piano entro 10 giorni solari dalla data di richiesta della revisione. Il Fornitore dovrà assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità, che opereranno nel rispetto degli standard prescritti dalle norme della serie ISO 9001, ISO 20000, ISO-IEC 25000, ISO 27001 per quanto attiene la sicurezza delle informazioni e le "Linee guida per lo sviluppo del software sicuro" edite da AgID.

Il Piano della Qualità dovrà essere redatto dal Fornitore in modo da risultare coerente con le suddette norme nonché con il sistema per la qualità del Fornitore e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore stesso all'interno dei propri gruppi di lavoro ed all'esterno.

Il Piano della Qualità dovrà essere revisionato e aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto emergenti nel corso del periodo di vigenza contrattuale o, comunque, su richiesta del Committente ogni qualvolta lo reputi opportuno. Ciascuna nuova versione del Piano della Qualità deve essere riconsegnata aggiornata a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuarne all'interno del documento stesso le modifiche effettuate.

Durante l'erogazione delle attività e dei servizi contrattuali, tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici o per evento saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accesso al Committente o a terze parti da lui delegate per tutta la durata contrattuale.

6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI SVILUPPO E GESTIONE

6.1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

I servizi di sviluppo riguardano la realizzazione di una soluzione applicativa per la gestione delle funzioni giurisdizionali del CNF.

La soluzione applicativa prevede la gestione di tutte le fasi del flusso del procedimento, dall'acquisizione del ricorso fino alla generazione, al deposito ed alle notifiche dei provvedimenti del giudice e della sentenza, e comprende tutte le azioni che le varie tipologie di utenze esterne (difensori/incolpati/COA/CDD) e del CNF, possono effettuare in funzione dello stato in cui si trova il procedimento.

La soluzione applicativa deve implementare un sistema di accettazione dei depositi autonomo, che prescinde dall'integrazione con il protocollo amministrativo del CNF, prevedendo invece un sistema di registrazione dei depositi di un ufficio giudiziario.

Per una completa descrizione della soluzione applicativa si rimanda all'Appendice 1 al Capitolato tecnico - Funzioni giurisdizionali del Consiglio Nazionale Forense.

Si fa presente, come base di partenza per la soluzione da adottare, che il numero di fascicoli annuali lavorati è, mediamente, di circa 400 con picchi massimi, mediamente del 25% (500 fascicoli).

6.2. TRASFERIMENTO DI KNOW-HOW A FINE FORNITURA

Il Fornitore è tenuto, nel corso degli ultimi 6 mesi di vigenza del contratto, o su richiesta del Committente, a pianificare ed effettuare il passaggio al Committente o a terzi da esso indicati, di tutte le conoscenze, del software sviluppato nel corso della fornitura per il Committente, delle licenze d'uso, dei dati e delle eventuali apparecchiature e di qualunque altro asset di proprietà del Committente.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il Piano di trasferimento di know-how approvato dal Committente, all'impiego delle modalità e tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa, all'impiego delle risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

Inoltre, il Fornitore, su richiesta del Committente, dovrà essere affiancato dal personale indicato dal Committente nell'operatività quotidiana relativa in particolare ai servizi di gestione dell'Infrastruttura e Manutenzione evolutiva e Correttiva (MAC); in ogni caso la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà ad essere in capo al Fornitore. Si precisa al riguardo che il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dal Committente qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi.

Eventuale criticità quali, a titolo meramente indicativo e non esaustivo, riferite a documentazione incompleta del sistema e/o mancata operatività di strumenti a supporto di responsabilità del Fornitore, dovranno essere risolte prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how. I documenti aggiornati dovranno essere consegnati prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche nel corso della fornitura.

6.3. SERVIZI DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SISTEMA DI GESTIONE PROCEDIMENTI DI COMPETENZA DEL CONSIGLIO NAZIONALE FORENSE

Di seguito si riporta l'elenco delle principali esigenze del Sistema di gestione delle funzioni giurisdizionali del CNF.

Servizio	Esigenza	Tipo di servizio
Gestione funzioni giurisdizionali	<ul style="list-style-type: none"> • Caricamento e trasmissione informatica del fascicolo da COA o CDD verso CNF <ul style="list-style-type: none"> - caricamento dati del fascicolo attraverso maschera/form di interfaccia e classificazione dei documenti ed atti collazionati. - file xml per la raccolta di metadati indicati dal CNF • Maschere di interfaccia per tipo di procedimento (es. 	Servizio di sviluppo sw

Servizio	Esigenza	Tipo di servizio
	<p>impugnazione sanzione, elettorale, upload successivo / completamento fascicolo con sistema di alert per la cancelleria ecc. Allegati obbligatori e necessari: decisione e ricorso; allegati 1 ad n. il fascicolo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controllo Cancelleria CNF (verifica conformità, classificazione procedimento [cod. materia] -> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione fascicolo e assegnazione numero di Ruolo. Generale - comunicazione anomalia via PEC al CDD/COA -> richiesta correzione/integrazione - interfaccia per la visualizzazione delle trasmissioni e dei depositi di atti e documenti in ordine cronologico • Visualizzazione ad albero nuovo procedimento • Produzione automatica avvisi di deposito ed invio a mezzo PEC. • Condivisione fascicolo con Procura [credenziali di accesso], avviso via PEC e registrazione del log per documentare l'accesso della Procura • Registrazione informatica del decreto di nomina del Consigliere Relatore • Registrazione informatica della formazione del ruolo • Produzione automatica delle citazioni/comunicazioni ed invio a mezzo PEC • Condivisione fascicolo con Consigliere Relatore, Ufficio di presidenza, Segreteria giurisdizionale, Ufficio studi • Accesso ai fascicoli in modo differenziato tra Collegio e Relatore – definizione di ACL da ruolo di udienza • Acquisizione dei documenti di parte [difensore/incolpato] (invio PEC/ upload / tramite segreteria)) – deposito ricorso in caso di riassunzione • Accesso alle parti, previa autenticazione forte (CNS, SPID, CIE), in upload, consultazione e download documenti, secondo i permessi definiti dal CNF • Produzione e acquisizione verbali [firme digitali] • Produzione Ordinanze (e successiva comunicazione/notificazione PEC) • Acquisizione minuta Relatore • Controlli interni di conformità e firme digitali degli atti (Presidente, Segretario di seduta) • Deposito sentenza (assegnazione n. progressivo e data), firma digitale deposito (Cons. Segretario) e notificazione (PEC) – generazione automatica della copia informatica recante le indicazioni di protocollo (es. RG, numero sentenza, numero 	

Servizio	Esigenza	Tipo di servizio
	progressivo) • Abilitazione di un sistema di firma digitale automatica / massiva per il segretario • Configurazione fascicolo chiuso /predisposizione eventuale condivisione Cassazione • Creazione e Gestione dell'archivio digitale secondo le norme del CAD.	

Il servizio di Sviluppo riguarda la gestione dei procedimenti di competenza del Consiglio nazionale forense le cui esigenze sono sinteticamente elencate nella precedente tabella; l'applicazione deve rispettare i requisiti indicati nell'appendice 1 al Capitolato tecnico – Funzioni giurisdizionali del Consiglio Nazionale Forense, seguendo le indicazioni per lo sviluppo software riportate ai successivi §§ 7 e 8.

Oltre al servizio di sviluppo è previsto il servizio di Manutenzione evolutiva finalizzato a garantire, la modifica e/o l'integrazione di funzionalità già esistenti. A titolo meramente indicativo e non esaustivo rientrano tra gli interventi ipotizzabili:

- l'evoluzione e/o l'introduzione di nuove funzionalità nel Sistema di Gestione delle funzioni giurisdizionali del CNF;
- l'adeguamento di funzionalità esistenti a nuove esigenze, nuovi standard di riferimento o a nuovi segmenti di utenza.

Per tutte le attività inerenti ai suddetti servizi, il Fornitore dovrà conoscere ed applicare la normativa di riferimento in tema di "Accessibilità" delle applicazioni.

Tutti gli interventi di sviluppo di nuove funzionalità o di modifiche di funzionalità esistenti realizzati nell'ambito della fornitura saranno di proprietà del Committente salvo diversi accordi che potranno intercorrere tra il Committente e il Fornitore

I servizi realizzativi rilasciano prodotti che definiscono o modificano la consistenza del parco applicativo, misurata generalmente in **Punti Funzione (PF)** secondo la metrica IFPUG 4.3.1 e chiamata anche *baseline* del sistema. Nel dettaglio per *baseline* si intende l'elenco delle funzionalità del Sistema di gestione delle Funzioni giurisdizionali del Consiglio Nazionale Forense corredato del relativo dimensionamento in FP.

La *baseline* iniziale sarà definita dall'offerente al rilascio e collaudo del sistema.

In funzione di aspetti tecnologici, metodologici o inerenti anche la tipologia di attività richiesta, Il Committente si riserva di definire interventi di sviluppo anche non misurati in PF bensì in giorni persona.

In ogni caso 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. A tal fine, il Fornitore dovrà conoscere ed applicare la regola di conteggio IFPUG 4.3.1.

In chiave organizzativa ed operativa, gli interventi di sviluppo e di manutenzione evolutiva sono suddivisi in **obiettivi**, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, a un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare, come descritto nel § 7.1.

Il Committente, anche avvalendosi di soggetti terzi, controllerà e verificherà la qualità e la tempestività delle attività realizzative, secondo il modello del ciclo di sviluppo adottato e descritto nel § 7.1 o tramite cicli ad hoc in funzione delle dimensioni, della criticità e della tipologia di sviluppo, fatto salvo in ogni caso verifiche ispettive in ciascun momento dell'obiettivo.

Costituisce parte integrante dell'attività di sviluppo e di manutenzione evolutiva la garanzia sulla fornitura, per tutte le componenti realizzate, per tutta la vigenza contrattuale a partire dalla data di collaudo con esito positivo. Durante il periodo di garanzia, il software rilasciato non comporterà adeguamenti del canone di Manutenzione Correttiva (MAC), ma dovrà comunque essere aggiornata la baseline del parco applicativo.

Dovranno essere, dunque, ricomprese nel servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software almeno le attività elencate di seguito e raggruppate per tipologia:

- supporto per le attività di collaudo e testing proceduralizzato:
 - implementazione e messa a disposizione dell'ambiente di collaudo ed eventualmente di pre-esercizio (nel seguito anche ambiente di certificazione o di riproduzione) per la certificazione del software;
 - predisposizione dell'ambiente di collaudo e di testing proceduralizzato e automatico (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base e definizione dei parametri di sistema, caricamento degli script di test ecc.);
 - risoluzione dei malfunzionamenti riscontrati in fase di verifica o di collaudo, pena l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste;
 - presenza on site, su chiamata, entro 1 giorno lavorativo, delle necessarie figure professionali;
 - training on the job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
 - altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo richieste dal Committente per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio;
- passaggio in esercizio o supporto a terzi indicati dall'amministrazione nel passaggio in esercizio per la predisposizione dell'ambiente di esercizio e per il training on the job per gli utenti del Committente.

Si sottolinea che l'attività di test è parte integrante del servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software. È richiesto, quindi, che ciascun requisito, funzionale o non funzionale, sia verificato mediante almeno un caso di test.

I prodotti realizzati dal servizio saranno considerati consegnabili al Committente solo a valle del superamento positivo dei test previsti dal piano di test opportunamente predisposto, comprendente la verifica dei requisiti funzionali, non funzionali e di sicurezza, come previsto dalla ISO/IEC 25010 e dalle "Linee guida per lo sviluppo sicuro edite da AgID".

Gli obiettivi di manutenzione evolutiva devono rispettare gli standard architetture in uso e le caratteristiche e le sotto-caratteristiche di qualità ISO 25010 sia che intervengano su moduli già ingegnerizzati sia su software pregresso.

Sono caratterizzati, in genere, da una dimensione inferiore rispetto agli obiettivi di sviluppo, ma possono comportare rischi molto alti di introdurre errori e vulnerabilità, per cui il piano di test deve prevedere, oltre a quanto previsto dal contenuto specifico dell'obiettivo, una sezione esplicita per la verifica del miglioramento della qualità, della sicurezza e per la non regressione.

Si precisa che ogni intervento di manutenzione evolutiva (prevalentemente CHG) comporterà l'aggiornamento della baseline. Il software realizzato sarà in garanzia per tutta la vigenza contrattuale a partire dalla data di collaudo positivo.

6.4. SERVIZI INFORMATICI

Di seguito si riporta l'elenco dei servizi tecnici inclusi nel servizio.

1. Frontend Web

- Interfaccia utente web responsive (HTML5, CSS3, JavaScript)
- Framework React per componenti interattivi
- Accessibilità conforme alle direttive AGID

2. Database PostgreSQL (versione 14 o superiore) per dati strutturati e transazionali

- Configurazione standard con backup automatici
- Storage dedicato: 100 GB
- Ottimizzazione per carichi di lavoro moderati

3. Sistema di Sicurezza e Protezione

- Web Application Firewall (WAF) standard
- Protezione contro le minacce principali (OWASP Top 10)
- Regole di base per la protezione dell'applicazione

4. Sistema di gestione delle identità

- Integrazione con provider SPID, CIE e CNS
- Autenticazione a due fattori per accessi amministrativi
- Servizi VPS (Virtual Private Server) in IaaS (Infrastructure as a Service) per l'accesso Cancelleria
- Gestione delle policy di accesso

5. Protezione DDoS di base

- Scansione periodica delle vulnerabilità (mensile)
- Cifratura per dati sensibili in transito e a riposo

6. Sistema di Storage e Conservazione Documentale

Storage Object con ridondanza

- Capacità iniziale di 1TB, espandibile secondo necessità
- Versioning per documenti firmati digitalmente

Sistema di conservazione documentale a norma

- Conformità alle normative CAD e linee guida AgID
- Gestione del ciclo di vita dei documenti principali
- Conservazione a norma secondo i requisiti di legge

7. Servizi di Resilienza e Continuità Operativa

- Backup quotidiano dei dati
- RPO (Recovery Point Objective) \leq 24 ore
- RTO (Recovery Time Objective) \leq 8 ore

8. Servizi di Monitoring e Logging

Sistema di monitoraggio standard

- Metriche di base sulle performance (CPU, memoria, disco, rete)
- Log collection con retention di 30 giorni
- Dashboard per il monitoraggio delle risorse principali

9. Servizi di Rete e Connettività

- Rete virtuale privata
- Subnet separate per componenti applicative principali
- Bilanciatore di carico standard per la distribuzione del traffico
- Firewall perimetrale con regole essenziali

10. Ambienti

- Ambiente di sviluppo/test
- Ambiente di produzione, entrambi con risorse appropriate e separate

11. Servizi di Supporto Operativo

- Monitoraggio durante orario lavorativo (8x5)
- Intervento su incidenti critici con SLA standard
- Reportistica trimestrale sulle performance e disponibilità.

Nella seguente tabella si riportano i dati dimensionali di riferimento corrispondenti ai servizi informatici

Servizio	Descrizione	Risorse attuali piattaforma
Sistema di gestione Funzioni Giurisdizionali CNF	Servizio on premise	1 VM x 2 CPU – 16 GB - 600 GB

6.5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA (MAC)

Per Manutenzione Correttiva (MAC) si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti degli applicativi, non in garanzia, affidati in manutenzione al Fornitore.

Il software realizzato e/o modificato nel corso della fornitura attraverso i servizi di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software è in garanzia per tutta la durata del contratto.

Tutti gli interventi di manutenzione correttiva realizzati nell'ambito della fornitura saranno di proprietà del Committente salvo diversi accordi che potranno intercorrere tra il Committente e il Fornitore.

Un intervento di Manutenzione Correttiva (MAC) è innescato da una segnalazione di malfunzionamento totale o parziale del Sistema di Gestione delle Funzioni Giurisdizionali del CNF o di una o più funzionalità.

Più nel dettaglio, ogni segnalazione di malfunzionamento è acquisita tramite il sistema di Trouble Ticketing del servizio di assistenza di cui al § 6.6 e deve essere evaso secondo le tempistiche, correlate al livello di gravità, riportate nell' Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

6.6. SERVIZI DI ASSISTENZA

Il Servizio di Assistenza è un servizio volto a fornire tutte le informazioni necessarie a supportare gli utenti finali del Committente, guidandoli nell'utilizzo del Sistema di gestione delle Funzioni Giurisdizionali del CNF realizzato nell'ambito della fornitura, mediante la registrazione delle richieste pervenute dagli utenti, l'identificazione delle cause dei problemi segnalati e l'attivazione di tutte le azioni necessarie alla rimozione delle stesse e al ripristino delle corrette funzionalità operative. È inclusa nel servizio la tracciatura e la registrazione di tutte le azioni svolte per la risoluzione dei

problemi e/o l'evasione delle richieste pervenute indipendentemente dalle organizzazioni e dalle strutture coinvolte nelle stesse.

Il Servizio di Assistenza agisce quale servizio volto a fornire assistenza specializzata e fortemente orientata all'analisi e alla risoluzione delle problematiche.

Nel servizio sono incluse, senza oneri aggiuntivi per il Committente, tutte le attività necessarie all'eventuale integrazione del sistema di Trouble Ticketing di cui ai §§ 6.6 e 8.2, al fine di consentire al Fornitore di mantenere la gestione del problema, controllarne l'avanzamento e favorire la tempestiva e efficace risoluzione secondo i livelli di servizio stabiliti.

Il servizio deve prevedere le seguenti specifiche modalità di erogazione:

- il canale telefonico deve essere un numero verde, con costi della chiamata completamente a carico del Fornitore;
- deve essere garantito l'accesso da parte di funzioni del Committente al sistema di monitoraggio utilizzato dal Fornitore per monitorare l'andamento dei Livelli di Servizio;
- deve essere previsto un punto unico di contatto (SPOC) per tutte le segnalazioni degli utenti;
- il Fornitore, nel piano della qualità dovrà descrivere il processo di assistenza in grado di soddisfare i livelli di servizio riportati nell'Appendice 2 al CT - Indicatori di qualità, in corrispondenza del Servizio di assistenza;
- il Fornitore, senza alcun costo aggiuntivo per il Committente, dovrà consentire al Committente o al personale da esso designato, l'accesso alla base dati (o copia aggiornata della stessa) utilizzata per la registrazione dei singoli ticket – anche mediante accesso remoto - per tutte le verifiche e gli approfondimenti che si rendessero necessari nel corso di durata del contratto. Il Fornitore dovrà inoltre fornire copia di dette registrazioni nei formati e nei tempi ritenuti più idonei dal Committente, comunque non oltre 10 giorni solari dalla richiesta;
è incluso nel servizio la gestione delle richieste circa lo stato di risoluzione dei problemi (SAL risoluzione problema) precedentemente segnalati (solleciti e/o info su Ticket aperti e non risolti entro i tempi previsti dalla presa in carico del problema): per ciascuna di queste richieste, sarà fornito al richiedente (via email ovvero attraverso altre modalità automatizzate), entro 2 ore dalla richiesta, lo stato della risoluzione (da iniziare, in corso, conclusa), la struttura cui il problema è stato assegnato e la data prevista per la risoluzione (per problemi ancora aperti); i canali telefonici devono essere accessibili, presidiati da personale addetto e funzionanti nel rispetto degli Indicatori di Qualità di cui all'Appendice 2 al CT - Indicatori di qualità nella fascia oraria 09:00 - 18:00 dal lunedì al venerdì ad esclusione delle festività nazionali e nella fascia 09:00 - 14:00 del sabato, escluse le festività nazionali;
- la lingua ufficiale del servizio è l'italiano.

Processo di gestione dei ticket

L'assistenza fornisce un primo livello di supporto che prevede una *problem determination* e, ove possibile, una completa evasione della richiesta, senza scalare al secondo livello di assistenza.

Se a fronte della *problem determination* si comprende che il supporto necessario oltrepassa gli ambiti di competenza del supporto di 1° livello, la chiamata viene scalata (secondo livello di assistenza) all'opportuno ente operativo interno o esterno allo stesso Fornitore. In ogni caso il Supporto di 1° livello ne mantiene la tracciatura e il coordinamento del workflow di risoluzione

notificando, al singolo utente che ha richiesto assistenza, l'avvenuta presa in carico ed il tempo di risoluzione previsto della richiesta/problema.

L'ente operativo fornisce il supporto o ripristina la funzionalità, mantenendo il Supporto di 1° livello allineato sulle proprie attività in tempo reale, in relazione agli SLA definiti tra i servizi, al fine di permettere al Help Desk di aggiornare la Knowledge-base e di tracciare e gestire con l'utente lo stato del problema (ad es. aperto, in lavorazione, in attesa di info da utente, variazione della data proposta di risoluzione con indicazione della motivazione, ticket associati alla richiesta, chiuso tecnicamente e riapertura dello stesso prima della chiusura amministrativa, ecc.) attraverso funzionalità specifiche.

All'atto dell'apertura del problema, e contemporaneamente alla determinazione della natura dello stesso, il Supporto di I livello provvede ad analizzare la situazione secondo i due parametri di gravità e priorità. La gravità è assegnata secondo criteri d'impatto sull'utenza, ed è caratterizzata secondo il seguente schema:

Gravità	Descrizione
1	Uno o più servizi non sono disponibili; il problema ha un'alta visibilità e gli utenti non riescono a lavorare. Rientrano in questa categoria tutte le problematiche di sicurezza e la indisponibilità di servizi infrastrutturali non direttamente impattanti sull'utente ma con potenziale impatto sulla consistenza dei dati. Rientrano in questa categoria anche le anomalie riscontrate che possono compromettere la validità di un Procedimento Amministrativo.
2	La maggior parte degli utenti non può fruire di uno o più servizi se non in modalità degradata e/o con limitazioni funzionali. Il problema ha un'alta visibilità. Non esistono modalità operative alternative per ottenere lo stesso risultato. Rientrano in questa categoria anomalie che comportano errori nel Procedimento Amministrativo ma limitati a casi specifici.
3	Un singolo utente, o comunque una bassa percentuale di utenti, è coinvolto; il problema ha limitata visibilità, ci sono complessivamente funzionalità e performance nella norma ma il servizio in questione non è pienamente erogato oppure è impedito l'uso di una funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, ed i malfunzionamenti non impediscono l'operatività.
4	Sono malfunzionamenti di basso impatto (ad es. richiesta di reset password o di abilitazione a servizi), segnalazioni generiche relative a degrado prestazionale, richieste di informazioni che non possono essere evase on line oppure sono le anomalie rilevate sulla documentazione.

In base al livello di compromissione del servizio ed ai carichi di lavoro in corso, viene assegnata al problema una priorità secondo i seguenti livelli:

- Molto Alta
- Alta
- Media
- Bassa.

Tale assegnazione consente di agevolare, in termini di determinazione delle priorità di intervento nel processo di escalation, la presa in carico da parte degli operatori che intervengono al 2° livello di supporto.

Durante il periodo di validità del contratto i criteri di definizione dei livelli di gravità e priorità, nonché la classificazione dei ticket, potranno essere valutati ed adattati sulla base di esigenze specifiche del Committente, senza alcun onere aggiuntivo, (ad esempio utenze, applicazioni o

sistemi ad elevato impatto sui processi amministrativi), ovvero proposti dal Fornitore al Committente per l'approvazione preventiva alla modifica di quanto sopra riportato.

La chiusura definitiva del ticket viene effettuata dall'operatore del Supporto di 1° livello direttamente, a fronte della risoluzione del problema da parte sua, o in seguito alla "chiusura tecnica" dell'intervento comunicata da altri gruppi di competenza a cui il problema è stato inoltrato. Successivamente alla chiusura tecnica dell'intervento il Supporto di 1° livello informa gli utenti della soluzione del problema ed effettua la verifica obbligatoria (tramite e-mail) dell'effettiva risoluzione dello stesso.

L'intervento viene chiuso amministrativamente se entro 5 giorni lavorativi dalla data di notifica di risoluzione del problema (Chiusura Tecnica) non avviene la riapertura del ticket da parte dell'utente, attraverso uno dei canali di accesso al Servizio di Assistenza.

6.7. SERVIZI DI FORMAZIONE

Il Servizio di formazione è un servizio volto a fornire tutte le informazioni necessarie a supportare gli utenti finali del Committente, nell'utilizzo del Sistema di gestione delle Funzioni Giurisdizionali del CNF realizzato nell'ambito della fornitura.

Il fornitore deve concordare con il Committente le modalità di erogazione della formazione (frontale o in remoto), il numero di discenti per sessione che non può superare le 20 unità, gli orari di erogazione e il materiale didattico.

Sulla base delle esigenze rappresentate dal Committente il Fornitore, entro le tempistiche concordate con il Committente, deve progettare la formazione e presentare al Committente il progetto formativo corredato del relativo materiale didattico.

Il Committente, o un soggetto terzo da esso delegato, può verificare il progetto formativo e richiedere modifiche che devono essere realizzate dal Fornitore entro 10 gg lavorativi dalla data della richiesta.

6.8. METRICHE E DIMENSIONAMENTO

Servizi di Sviluppo e MEV

Servizio	Sottoservizio	Metrica	Dimensionamento
Servizio di Sviluppo	Sistema delle Funzioni Giurisdizionali del CNF	Punti Funzione	A corpo
Servizio di manutenzione evolutiva di software	Sistema delle Funzioni Giurisdizionali del CNF	Punti Funzione	150

Per quanto riguarda il dimensionamento in PF, nella tabella sono stati considerati i PF di tipo ADD (nuove funzionalità), CHG e DEL. In fase di esecuzione contrattuale, il Fornitore dovrà conteggiare puntualmente i PF effettivi di tipo ADD, CHG (modifica di funzionalità esistenti) e DEL (eliminazioni di precedenti funzionalità) ai fini della rendicontazione e remunerazione.

Ciò anche al fine di determinare, in modo differenziato, il corrispettivo per l'intervento prestato, secondo le seguenti modalità:

- PF tipo ADD:100%;
- PF tipo CHG: 50%;
- PF tipo DEL:10%.

In caso di Riuso software, le funzionalità aggiuntive verranno riconosciute con un coefficiente di abbattimento pari al 50%.

In particolare, allo scopo di consentire una più semplice ed efficace individuazione del software riutilizzabile, il Fornitore, al rilascio del sistema, dovrà mettere a disposizione del Committente, senza oneri aggiuntivi, un "Catalogo dei componenti riusabili", che sarà alimentato costantemente nell'arco della durata contrattuale con le componenti che di volta in volta saranno realizzate "in modalità riuso" su richiesta del Committente.

Servizi Informatici

Servizio	Descrizione	Risorse piattaforma	Metrica
Sistema delle Funzioni Giurisdizionali del CNF	Servizio on premise	1 VM x 4 CPU – 16 GB – 1500 GB	Canone annuo

Servizi di assistenza

Servizio	Metrica	Dimensionamento
Service Desk	Numero ticket	120 ticket stimati all'anno

Servizi di Formazione

Servizio	Metrica	Dimensionamento
Formazione	Giornate di formazione	3 Una tantum

7. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi previsti ed oggetto del presente Appalto potranno essere erogati in modalità progettuale o continuativa. A prescindere dalla modalità con cui si erogheranno i servizi, il Fornitore dovrà:

- provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione dei servizi;
- garantire il rispetto dei processi e degli standard adottati dal Committente;
- assicurare la creazione, in lingua italiana, di tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto dei servizi.

Di seguito si riporta, per ogni servizio, una tabella che riassume la modalità di esecuzione, la relativa regolamentazione del corrispettivo e la metrica utilizzata.

Si noti che laddove indicato "A corpo / A consumo" si intende che la modalità sarà di volta in volta definita dal Committente in funzione della tipologia di intervento o servizio e delle proprie esigenze.

Servizi	Modalità di erogazione	Regolamentazione contrattuale	Unità di misura
Sviluppo	Progettuale	A corpo	A corpo
Manutenzione evolutiva	Progettuale	A consumo	Punti Funzione
Informatici	Continuativa	A canone	A canone
Assistenza	Continuativa	A consumo	N. ticket
Formazione	Progettuale	A corpo	A corpo

7.1. SVILUPPO SW - CICLI DI LAVORO

Per i servizi di sviluppo, il Concorrente dovrà indicare e dettagliare in offerta il ciclo di sviluppo che intende adottare per la realizzazione del software di gestione delle Funzioni Giurisdizionali del CNF dei procedimenti. Indipendentemente dal ciclo di sviluppo proposto, il Fornitore dovrà raccordare le fasi del ciclo di sviluppo prescelto con le seguenti fasi e con i deliverable previsti nell'Appendice 1 indicando per ognuna i prodotti, i criteri di verifica e gli strumenti utilizzati:

- **Definizione:** La fase è volta ad identificare e dettagliare le necessità dell'utente, definendo il modello del sistema da realizzare, la soluzione tecnologica, la pianificazione delle attività (in termini di stima di tempi, risorse ed effort realizzativo) e i prodotti di fase. Laddove necessario/richiesto dal Committente, dovrà essere indicato il ciclo di sviluppo da adottare, tutti i prodotti attesi, il piano di lavoro e se necessario prevedere anche il piano di qualità specifico.
- **Analisi** dei requisiti: La fase ha lo scopo di specificare in modo più completo possibile le esigenze degli stakeholders. È condotta, lato Fornitore, dall'analista del dominio di business che si interfaccia con i responsabili di progetto lato FIIF/CNF. Oltre ai requisiti funzionali, vanno analizzati anche i requisiti Non Funzionali e i requisiti di sicurezza e privacy nell'ottica della security & privacy by design. I prodotti della fase possono comprendere: la specifica dei requisiti, il Piano di test, un eventuale prototipo, la definizione e convalida sulla tecnologia, qualora differente da quella in uso, la stima in Punti Funzione (Function Point).
- **Disegno** e progettazione tecnica: La fase coinvolge - lato FIIF/CNF - i responsabili della qualità e dei contenuti del progetto, mentre - lato Fornitore - il responsabile della progettazione, l'architetto (o gli architetti) dell'informazione, gli esperti di usabilità e di user experience. Se si procede adottando metodologie UCD, User-Centered Design, si dovrà fare riferimento a standard quali *ISO 9241-210:2010* e dovranno essere coinvolti in questa fase più pesantemente un maggior numero di utenti finali e di stakeholders. I prodotti della fase possono comprendere: l'eventuale aggiornamento/integrazione dei prodotti rilasciati nella fase di analisi, il disegno di dettaglio, la documentazione dati, il consolidamento dell'architettura tecnologica e funzionale. Nella realizzazione della fase si dovrà considerare l'aderenza agli standard sulla sicurezza delle informazioni, alle linee guida per lo sviluppo di software sicuro edite da AgID e alle linee guida sull'accessibilità per i siti della pubblica amministrazione, in vigore.
- **Realizzazione** ed integrazione sistemi software: La fase prevede l'installazione in IaaS dell'ambiente di test e di "software quality assurance", lo sviluppo delle componenti software e/o la parametrizzazione dei pacchetti software utilizzati, lo sviluppo delle

integrazioni; l'ambiente di sviluppo può essere quello usato dal Fornitore presso suoi sistemi, e poi "portato" nell'ambito dell'ambiente di test della FIIF/CNF in IaaS. I prodotti della fase possono comprendere: Codice sorgente, report dei test, piano di collaudo, comunicazione di pronti al collaudo, documentazione utente, manuale di gestione applicativo, modulo per conteggio PF (conteggio consuntivo), eventuale rapporto indicatori qualità del software (EV).

- **Collaudo e messa in esercizio:** La fase prevede l'esecuzione dei test (*component test, system integration test, stress test, test di accettazione, ecc.*) nell'ambiente di test di cui al punto precedente, la correzione delle eventuali anomalie, la messa a punto e il collaudo finale sempre nell'ambito di test in IaaS FIIF/CNF. Superati positivamente i collaudi, il software verrà portato nell'ambito di produzione in IaaS FIIF/CNF, opportunamente configurato e dimensionato, per la sua messa in esercizio. I prodotti della fase possono comprendere: Pacchetto di deploy (software e documentazione) e il verbale di collaudo.

Nel corso del processo di Sviluppo il Fornitore concorderà con il Committente le modalità per lo svolgimento delle attività di collaudo.

7.2. MODALITÀ PROGETTUALE

I servizi da erogare in modalità progettuale riguardano lo sviluppo del software di gestione delle Funzioni Giurisdizionali del CNF che ha la caratteristica di intervento progettuale (Obiettivo) a cui sarà attribuita una dimensione e un tempo di realizzazione. Per le attività realizzative (Sviluppo), l'intervento potrà essere suddiviso temporalmente in una o più fasi, secondo il ciclo di sviluppo adottato come descritto al paragrafo successivo.

Si tenga inoltre conto che:

- le fasi in cui è articolata la realizzazione di un Obiettivo sono delimitate da eventi, denominati milestone, formali o sostanziali, che dipendono dal ciclo di vita adottato;
- qualora il Committente decidesse di interrompere la realizzazione di un Obiettivo, per motivi non imputabili al Fornitore, a quest'ultimo sarà riconosciuto l'effort erogato per le sole fasi completate.

Si riporta di seguito una tabella di sintesi che illustra l'applicazione delle principali milestone, con indicazione dei cicli di sviluppo che le prevedono o meno. Sarà possibile adottare altri cicli di sviluppo previo accordo con il Committente.

Attore	Milestone	Fase	Ciclo Completo	Ciclo Ridotto
Committente	Richiesta stima		SI	SI
Fornitore	Stima	Definizione	SI	SI
Committente	Approvazione e Attivazione		SI	SI
Fornitore	Consegna	Analisi	SI	NO
Committente	Approvazione		SI	NO
Fornitore	Consegna	Disegno	SI	SI
Committente	Approvazione		SI	SI
Fornitore	Consegna	Realizzazione	SI	SI
Committente	Accettazione	Collaudo	SI	SI

Attore	Milestone	Fase	Ciclo Completo	Ciclo Ridotto
Committente	Approvazione	Messa in esercizio	SI	SI

Attività propedeutica ed indispensabile è la macro-verifica di fattibilità dell'intervento. Il Committente richiede al Fornitore un'analisi preventiva e di alto livello sulla fattibilità dell'intervento proposto che evidenzi i benefici, i vincoli, le criticità ed una stima di massima dell'effort e dei tempi necessari. Questa prima valutazione deve permettere al Committente di disporre degli elementi base per decidere l'autorizzazione ad iniziare l'intervento. Il Committente assegna quindi un termine al Fornitore per la predisposizione del piano di lavoro dell'intervento ed il completamento della fase di definizione.

In fase di progettazione dell'intervento di sviluppo, il fornitore dovrà stimare la dimensione di quanto andrà a realizzare, utilizzando la metrica dei PF. Laddove non fosse possibile procedere come sopra, il Fornitore stimerà l'impegno dell'intervento in giorni persona, esplicitando il rationale delle proprie stime e fornendo al Committente elementi concreti di riscontro che consentano al Committente una condivisione delle stime stesse.

7.3. MODALITÀ CONTINUATIVA

Modalità continuativa a canone

I servizi erogati in modalità continuativa a canone sono:

- Servizi Informatici.

7.4. PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate nei paragrafi seguenti si riferiscono a tutte le attività previste nella Fornitura: i principali documenti comprendono il Piano di lavoro, il Rendiconto risorse e lo Stato di Avanzamento Lavori.

7.4.1. PIANIFICAZIONE

Dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato un Piano di Lavoro Generale contenente attività, tempi e impegno specificati per ogni servizio con la seguente articolazione:

- il Piano di Trasferimento del Know How;
- il Piano di Lavoro Generale relativo allo sviluppo del software di gestione delle Funzioni Giurisdizionali del CNF e ai servizi a carattere continuativo.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando al Committente il relativo Piano di Lavoro Generale.

A fronte di ripianificazioni autorizzate dal Committente, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano di Lavoro Generale.

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

In qualunque momento il Committente potrà richiedere la consegna del Piano di Lavoro Generale: questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

Il Piano di Lavoro Generale e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini

contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore, e accettati dal Committente, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

Il Fornitore si impegna, pertanto, a tenere costantemente aggiornato il Piano di Lavoro Generale in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.

Il Piano di Lavoro Generale dovrà essere redatto secondo il ciclo di sviluppo adottato dal Fornitore le indicazioni sono contenute nel § 7.1.

7.4.2. STATO AVANZAMENTO LAVORI

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato la sezione di Stato di Avanzamento prevista nei singoli Piani di lavoro approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, descrivendo eventuali criticità/ritardi e le relative azioni di recupero.

Il Responsabile delle Attività Contrattuali dovrà coordinare tutte le attività e produrre resoconti periodici di avanzamento che dovranno essere presentati per discussione durante gli Stati Avanzamento Lavoro che saranno pianificati con cadenza mensile, salvo diverse indicazioni fornite dal Committente.

7.4.3. CONSUNTIVAZIONE

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta periodicamente (per servizi a carattere continuativo) oppure ad evento e su richiesta del Committente (per le attività a carattere progettuale), aggiornando i relativi Piani di lavoro con le date e gli impegni effettivi (giorni persona, punti funzione o altra metrica dimensionale).

Il rendiconto risorse deve essere presentato sempre per i servizi a carattere continuativo e progettuale.

7.5. MODALITÀ DI CONSEGNA

Le comunicazioni formali (consegna documentazione, ripianificazioni, ecc.) relative alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovranno essere formalizzate in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.).

La comunicazione dovrà contenere tutti i riferimenti all'eventuale documentazione allegata.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti. Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

Ai fini della consegna vale la data di accettazione da parte del Committente.

7.5.1. OGGETTI SOFTWARE

Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software (codice sorgente, script, documentazione progettuale, etc.).

Il Committente si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/optico.

Il software di test ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc.) dovranno essere rilasciati negli ambienti per il collaudo e per la certificazione secondo le modalità e la pianificazione definite nel piano di lavoro dell'intervento.

7.5.2. DOCUMENTAZIONE

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta in formato elettronico.

Il Committente si riserva di comunicare gli standard, i documenti e i template, nonché di emettere nuovi standard, sia per contenuti che per modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutti i nuovi interventi, mentre verranno concordate le eventuali modalità di transizione per gli interventi in corso al momento.

7.5.3. ASSENZA DI VIRUS

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. Il Committente si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni e, qualora necessario, di applicare le sanzioni contrattualmente previste.

7.6. VINCOLI TEMPORALI

Di seguito si rappresentano i principali vincoli temporali per la consegna dei prodotti contrattualmente previsti. **I giorni si intendono sempre lavorativi** e successivi alla data dell'evento a cui si riferiscono, a meno di casi specifici opportunamente indicati.

1.

Prodotto	Evento	Giorni	Note
Piano della Qualità	Data attivazione dei servizi	20 giorni	Il Piano della Qualità deve contemplare le soluzioni / i prodotti / le migliorie offerte in sede di offerta tecnica.
Piano di Lavoro Generale	Data attivazione dei servizi	20 giorni	Il Piano dovrà essere approvabile entro 20 giorni dalla data di attivazione dei servizi.
	Fine mese	5 giorni	Nel caso di modifiche al Piano, la nuova versione deve essere comunicata entro il quinto giorno antecedente la fine del mese entro il quale viene concordata la modifica.
Piano trasferimento di Know-how a fine fornitura	Richiesta da parte del Committente	20 giorni	Il Piano trasferimento di Know-how a fine fornitura deve contenere modalità, organizzazione e tempi per il passaggio di consegne a fine fornitura e deve essere consegnato entro i 20 giorni prima del terzo mese antecedente il termine del contratto.

8. GOVERNO DELLA FORNITURA

8.1. MODALITÀ DI APPROVAZIONE E COLLAUDO DEI PRODOTTI

Tutte le comunicazioni inerenti all'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati formalmente. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

Il Fornitore dovrà aggiornare i documenti assoggettati a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per il Committente. Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica comporta l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

I prodotti della fornitura che sono soggetti ad approvazione formale sono: Piano della Qualità, Piano di Lavoro Generale, Piano di subentro e i prodotti di fase previsti dal ciclo di sviluppo proposto dal fornitore le cui indicazioni di riferimento sono contenute nel § 7. I piani e prodotti sono sottoposti a controllo da parte del Committente, che pertanto potrà non accettarli e richiedere di apportare le modifiche ritenute necessarie. Si precisa che le suddette modalità possono essere modificate nel corso della fornitura.

Per i servizi gestiti in modalità progettuale nel caso si verificano situazioni "anomale" che, a giudizio del Committente, sia per numerosità, sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, il Committente procederà alla sospensione della fase e lo slittamento del termine della fase stessa sarà a totale carico del Fornitore, comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dal Committente stesso. In caso di due sospensioni sul medesimo intervento, il Committente si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore. In tal senso verrà redatto e sottoscritto dal Committente il verbale/lettera di mancata accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità in cui l'addebito verrà contestato al Fornitore e gli acconti eventualmente versati dal Committente al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.

In caso in cui sia possibile procedere all'accettazione/approvazione/valutazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto dal Committente il verbale/lettera di accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

8.1.1. PIANO DELLA QUALITÀ

L'approvazione del Piano della Qualità deve sempre essere esplicita e non può avvenire per tacito assenso e prevede l'applicazione degli Indicatori di Qualità presenti in Appendice 2 al Capitolato Tecnico Indicatori di Qualità.

Eventuali modifiche al Piano della Qualità dovranno essere concordate con i responsabili del Committente, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente.

In caso di tardività nella consegna o di mancata approvazione dei relativi contenuti si rimanda agli obblighi previsti dalle norme contrattuali.

L'approvazione del Piano della Qualità non implica approvazione dei Piani della Qualità di obiettivo, che saranno oggetto di valutazione singola all'interno degli Interventi di pertinenza.

8.1.2. PRODOTTI DI FASE PER SERVIZI REALIZZATIVI PROGETTUALI

Per i prodotti di fase previsti dal ciclo di sviluppo del fornitore, e riepilogati sommariamente nel § 7.1, non è prevista l'approvazione per tacito assenso, salvo diversi accordi stabiliti di volta in volta con il Committente. La mancata approvazione sarà formalizzata in un verbale (che potrà contenere rilievi multipli). I prodotti di fase soggetti al rilievo dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo 5 giorni lavorativi.

I rapporti sugli Indicatori di Qualità non sono soggetti ad approvazione; tuttavia, qualora siano riscontrate anomalie, si procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro 5 giorni lavorativi dalla data di emissione della lettera di rilievo.

In caso di tardività nella consegna si rimanda agli obblighi previsti dalle norme contrattuali.

Nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti, questi potranno essere approvati singolarmente dal Committente, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase.

8.1.3. ACCETTAZIONE DEL SISTEMA

Quanto previsto ed indicato all'interno di questo paragrafo trova applicazione per i servizi e le attività erogate in modalità progettuale.

Collaudo tecnico-funzionale

Propedeutico all'inizio del collaudo è la verifica positiva delle attività a cura del Fornitore per le attività di deploy e di configurazione dell'applicazione.

Successivamente, il collaudo funzionale sarà svolto dal Committente nei tempi previsti dal Piano di lavoro Generale, con il supporto del Fornitore. Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti nonché la documentazione per la formazione.

L'attività di collaudo verrà svolta nello specifico ambiente di collaudo predisposto dal Fornitore e presso le sedi indicate dal Committente. Il collaudo prevederà quanto indicato nell'Appendice 1 e in ogni caso sarà definita dal Committente.

Qualora il Committente riscontri che casi di test dichiarati positivi dal Fornitore falliscano durante il collaudo, il Fornitore dovrà motivare la situazione ed in ogni caso verrà applicata l'azione contrattuale indicata nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico Indicatori di qualità.

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare al Committente il supporto necessario.

Le anomalie, malfunzionamenti e difformità con la documentazione dovranno essere tempestivamente risolti dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività di collaudo, entro comunque i tempi definiti dall'Appendice 2 al Capitolato Tecnico Indicatori di qualità e/o dal Committente. Eventuali ritardi nella risoluzione dei malfunzionamenti comporteranno l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

Nel caso in cui le anomalie, malfunzionamenti, difformità o i ritardi nella risoluzione degli stessi, a giudizio del Committente, siano tali da non consentire lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo, quest'ultimo verrà dichiarato sospeso e l'eventuale slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti sottoposti a collaudo dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dal Committente.

La ripresa del collaudo decorrerà dalla consegna della versione corretta dei prodotti: in nessun caso potrà essere ripianificata la fine della fase di collaudo e quindi eventuali ritardi rispetto alla pianificazione precedente sono imputabili al Fornitore e evidenziati nell'indicatore di qualità corrispondente.

In caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto e sottoscritto dal Committente un verbale di accettazione, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

In caso di esito positivo verrà redatto il verbale di validazione.

8.2. SISTEMA PER IL TROUBLE TICKETING E L'ASSISTENZA

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione del Committente, senza oneri aggiuntivi, entro 20 giorni lavorativi dalla data di attivazione dei servizi, un sistema per la tracciatura dei Ticket, che dovrà garantire:

- la gestione dei TT aperti proattivamente dal Fornitore stesso;
- la gestione dei TT aperti dagli utenti del Committente;
- l'assegnazione di TT alle strutture di secondo livello;
- la riassegnazione di TT aperti in situazioni nelle quali l'ambito di competenza non sia individuato;
- il monitoraggio dello stato di avanzamento dei TT aperti.

In particolare, per ciascuna richiesta pervenuta, anche a mezzo mail, il sistema di Trouble Ticketing dovrà tracciare almeno le informazioni minime seguenti:

- codice identificativo del TT;
- descrizione della segnalazione (malfunzionamento, richiesta di supporto / servizio);
- modalità di ricezione (telefono, web, mail);
- data ed orario di apertura;
- soggetto che ha richiesto l'intervento;
- classificazione della segnalazione (priorità, severità, ecc.);
- riferimenti operativi coinvolti nel caso specifico;
- smistamento al secondo livello qualora non fosse possibile fornire la soluzione;
- stato del TT;
- descrizione della soluzione;
- diagnosi del malfunzionamento, ove applicabile;
- data ed orario di chiusura.

Lo strumento proposto dovrà prevedere opportuni livelli di profilazione e specifiche utenze per il Committente, sia in modalità di inserimento/modifica di segnalazioni, sia in modalità di visualizzazione attraverso specifici report riepilogativi.

In sede di offerta, il Fornitore dovrà fornire la descrizione del sistema di Trouble Ticketing offerto, che dovrà essere operativo entro 20 giorni lavorativi dalla Data di attivazione dei servizi.

Inoltre, entro 20 giorni lavorativi dalla Data di attivazione dei servizi, il Fornitore dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per il Committente, ad effettuare il caricamento delle informazioni relative alla Knowledge-base, sulla base dei contributi forniti dal Committente.

8.3. GARANZIA

Tutti i prodotti collaudati nel corso della presente fornitura dovranno prevedere un periodo di garanzia per tutta la durata della vigenza contrattuale.

8.4. AZIONI CONTRATTUALI

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

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'Appendice 2 al Capitolato Tecnico Indicatori di Qualità, ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto. Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal Fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore, sia del Committente, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi del Fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, interpello, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

8.4.1. RILIEVI

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte del Committente, conseguenti al mancato rispetto degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale.

Per l'effetto, potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento ove lo stesso non risulti diversamente sanzionato. I rilievi sono notificati al Fornitore tramite comunicazione formale, (che potrà contenere uno e più rilievi).

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali ma, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali e/o altre azioni contrattuali. Il numero di rilievi massimi tollerati per ogni servizio è riportato in Appendice 2 al Capitolato Tecnico Indicatori di Qualità.

8.4.2. PENALI

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dal Committente al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate nel rispetto dei requisiti stabiliti. Le penali da adottare sono individuate nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico Indicatori di Qualità, a cui si rimanda per il dettaglio degli Indicatori di Qualità previsti, e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto disciplinato nel contratto.

8.5. MONITORAGGIO

Il Committente si riserva la facoltà di monitorare le attività condotte nell'ambito della presente fornitura, sia direttamente sia delegando un soggetto terzo. Il Fornitore si impegna a fornire al Committente o ai suoi delegati tutti i documenti necessari all'eventuale attività di monitoraggio, a partire dalla data di attivazione dei servizi.

Il Fornitore potrà essere oggetto di specifica attività di audit da parte del Committente che lo svolgerà tramite personale proprio o avvalendosi di terze parti da esso incaricate. Tali attività saranno svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla circolare AgID n. 1/2021.

Le attività di monitoraggio verteranno sui seguenti aspetti:

- verifica della disponibilità della documentazione riferita a pianificazione, stime, progettazione, installazione, gestione, utilizzo;
- verifica della consuntivazione e del dimensionamento delle attività; verifica dell'effettiva erogazione di servizi, valutazione dello stato di avanzamento dei lavori e analisi degli scostamenti tra pianificato e consuntivato relativamente a obiettivi, tempi, costi e utilizzazione di risorse;
- studio della produttività inteso come raccolta statistica di dati di ausilio alla pianificazione ed alla stima;
- verifica dell'accuratezza e della validità delle misure prodotte dal Fornitore, mediante esame dei processi di misura messi in atto e/o attraverso l'esecuzione, a campione, di parte delle misure già effettuate dal Fornitore stesso;
- verifica dell'effettiva attuazione del Piano di Lavoro del Fornitore;
 - identificazione delle cause delle non conformità, che può richiedere l'accesso ai processi produttivi messi in atto dal Fornitore e l'esame delle registrazioni di qualità previste dal Sistema Qualità del Fornitore che documentano la loro esecuzione;
 - identificazione degli interventi, da parte di Committente e/o suoi delegati e/o del Fornitore, ritenuti opportuni per sanare la non conformità, controllo della loro attuazione e verifica degli esiti;
 - interventi specifici per la misurazione della qualità del software e per la misurazione della soddisfazione dell'utenza sulle applicazioni software e sui servizi erogati dal Fornitore.

8.6. CORRISPETTIVI E FATTURAZIONI

Le modalità di rendicontazione riportate nella seguente tabella si applicano a tutti i lotti in funzione dei servizi di competenza.

Servizio	Modalità di erogazione	Modalità di calcolo del corrispettivo	Modalità di rendicontazione
Sviluppo	Progettuale a corpo	<u>Per lo sviluppo del software di Gestione delle Funzioni Giurisdizionali del CNF</u> Il corrispettivo sarà corrisposto nella misura del 90% di quanto proposto in offerta economica all'esito positivo del collaudo; il restante 10% verrà corrisposto al termine del periodo di garanzia	Mensile stato avanzamento del progetto di sviluppo
Servizi di Manutenzione evolutiva	Progettuale a consumo	Il corrispettivo sarà determinato trimestralmente sulla base del numero di FP rilasciati al collaudo e approvati dal Committente	Trimestrale
Servizi informatici	Continuativa a canone	Il corrispettivo sarà determinato trimestralmente sulla base del valore del canone annuale proposto in offerta economica	Trimestrale
Servizio di assistenza	Continuativa a consumo	Il corrispettivo sarà determinato trimestralmente sulla base del valore del canone annuale proposto in offerta economica	Trimestrale
Servizi di Formazione	Progettuale a corpo	Il corrispettivo sarà corrisposto nella misura del 90% di quanto proposto in offerta economica all'accettazione da parte dell'Amministrazione; il restante 10% verrà corrisposto al termine del periodo di vigenza contrattuale	Trimestrale