

**Procedura ad evidenza pubblica per lo sviluppo e dotazione di una
piattaforma per la mediazione telematica**

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1.	Introduzione	4
1.1.	Presentazione F.I.I.F.	4
2.	Oggetto della fornitura	5
3.	Durata.....	5
4.	luogo di lavoro.....	5
5.	Requisiti preliminari	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	6
6.	Descrizione dei servizi richiesti	7
6.1.	Contesto di riferimento.....	7
6.2.	Trasferimento di know-how a fine fornitura	8
6.3.	Servizi di gestione della piattaforma.....	8
6.4.	Servizi di Sviluppo della piattaforma di mediazione telematica e assistenza	9
6.4.1.	Descrizione del servizio di sviluppo della piattaforma di Mediazione telematica	9
6.4.2.	Servizi di assistenza	11
6.5.	Livelli di servizio	14
6.6.	Metriche e dimensionamento	14
7.	Modalità di erogazione dei servizi	14
7.1.	Sviluppo SW - Cicli di lavoro	15
7.2.	Modalità progettuale	16
7.3.	Modalità continuativa	17
7.4.	Pianificazione e consuntivazione	17
7.4.1.	Pianificazione	17
7.4.2.	Stato avanzamento lavori	18
7.4.3.	Consuntivazione	18
7.5.	Modalità di consegna	18
7.5.1.	Oggetti Software	18
7.5.2.	Documentazione	18
7.5.3.	Assenza di virus	19
7.6.	Vincoli temporali	19
8.	Governo della fornitura.....	20

8.1.	Modalità di Approvazione e Collaudo dei Prodotti.....	20
8.1.1.	Piano della Qualità	20
8.1.2.	Prodotti di fase per servizi realizzativi progettuali	21
8.1.3.	Accettazione del sistema	21
8.2.	Sistema per il trouble ticketing e l'assistenza	22
8.3.	Garanzia	23
8.4.	Azioni contrattuali.....	23
8.4.1.	Rilievi	23
8.4.2.	Penali.....	23
8.5.	Monitoraggio.....	24
8.6.	Corrispettivi e fatturazioni	24

1. INTRODUZIONE

1.1. PRESENTAZIONE F.I.I.F.

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 C.N.F. – 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/>.

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

La presente procedura negoziale riguarda la fornitura di servizi per lo sviluppo e dotazione di una piattaforma per la **Mediazione Telematica** ed alla relativa gestione in esercizio per un periodo triennale con contestuale

- Conservazione documentale,
- Manutenzione del portale,
- Assistenza agli utenti.

3. DURATA

La presente fornitura ha una durata massima di 39 mesi dalla data di attivazione delle attività che sarà comunicata dal Committente e sarà così articolata:

- a. Fino a un massimo di 3 mesi solari per lo sviluppo della piattaforma di Mediazione telematica (a seguire anche sinteticamente indicato “software di Mediazione”);
- b. 36 (trentasei) mesi per la gestione della piattaforma di Mediazione telematica a decorrere dalla data della sua attivazione, che sarà concordata con il 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.

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 della F.I.I.F. e del C.N.F.;
- consegna prodotti;
- collaudo;
- periodo finale di affiancamento al Fornitore subentrante,

dovranno essere svolte presso la sede della F.I.I.F., del C.N.F. in Roma. Le restanti attività potranno essere svolte presso le sedi del Fornitore, che dovranno essere comunicate in sede di offerta tecnica.

5. REQUISITI PRELIMINARI

5.1. REQUISITI ORGANIZZATIVI

5.1.1. ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

La F.I.I.F. nominerà un Referente tra i propri dipendenti o tra quelli del Committente ovvero tra i propri consulenti, cui fare riferimento per ogni comunicazione riguardante la fornitura stessa. Compito del Referente della F.I.I.F. 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 mettere in campo 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 15 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del contratto 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 5 giorni lavorativi 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 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.

La Piattaforma di Mediazione telematica dovrà essere sviluppata in conformità a tutti i requisiti di sicurezza e riservatezza previsti dal codice dell'amministrazione digitale, di cui al d. lgs. 7 marzo 2005, n. 82.

La partecipazione in modalità telematica richiede l'accordo delle parti, secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 3, lett. p) della legge n. 206/2021, ai sensi dell'art. 8-bis, comma 2, del d. lgs. n. 28/2010 ogni parte della mediazione può chiedere al responsabile dell'organismo di partecipare da remoto o in presenza.

Le parti che partecipano in presenza devono essere dotate di firma digitale o firma elettronica qualificata, in quanto il documento nativo digitale può essere sottoscritto solo con tali strumenti.

Sotto questo profilo, andranno rispettate dagli organismi anche le prescrizioni dettate dal Regolamento EU eIDAS n. 910/2014 e dalle linee guida emanate dall'AGID ai sensi dell'art. 71 del d. lgs. 7 marzo 2005, n. 82.

Con riferimento a quanto previsto dall'art. 16, comma 3, del d.lgs. n. 28/2010, a mente del quale *“nel regolamento devono essere previste, [...], le procedure telematiche eventualmente utilizzate dall'organismo, in modo da garantire la sicurezza delle comunicazioni e il rispetto della riservatezza dei dati”*, la Piattaforma di mediazione telematica dovrà garantire che gli organismi siano in grado di assicurare che la mediazione in modalità telematica sia attivabile, dalle parti coinvolte, da un dominio di secondo livello a piena titolarità degli organismi stessi.

6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

6.1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

In considerazione dell'entrata in vigore al 28 febbraio 2023 delle norme relative alla mediazione in modalità telematica (rispetto all'originaria previsione del 30 giugno 2023 di cui all'art. 41 del D.Lgs. 149/2022), e ritenuto, conseguentemente, l'urgenza di dare attuazione ad un sistema innovativo che permetta la piena attuazione del disposto normativo, e, tra l'altro, a “ciascuna parte” di “chiedere al responsabile dell'organismo di mediazione di partecipare da remoto” nonché “a conclusione della mediazione”...“la sottoscrizione mediante firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata”, il Consiglio Nazionale Forense intende strutturare e implementare una piattaforma unica che possa essere fruita dagli Organismi di Mediazione gestiti dai Consigli degli Ordine degli Avvocati.

L'obiettivo è raggiungere l'uniformità delle modalità di partecipazione a distanza a mezzo videoconferenza, la condivisione e lo scambio dei documenti e la loro conservazione, a beneficio sia degli Organismi di Mediazione, in particolare di quelli con minore numero di iscritti (che, così, potrebbero garantire standard di sicurezza e funzionalità informatiche senza dover sopportare

spese eccessive ed ingenti) sia degli Avvocati mediatori, sia degli Avvocati che assistono le Parti sia di queste ultime, cui, con la conoscibilità di un'unica interfaccia digitale sarebbe garantita una maggiore accessibilità alla mediazione telematica.

A tal fine, il Consiglio Nazionale Forense, per il tramite della sua fondazione a ciò deputata, la F.I.I.F., ritiene urgente attivare una procedura ad evidenza pubblica per lo sviluppo e dotazione di una piattaforma per la mediazione telematica.

6.2. TRASFERIMENTO DI KNOW-HOW A FINE FORNITURA

Il Fornitore è tenuto, nel corso degli ultimi 3 mesi di vigenza contrattuale, 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 (innanzitutto relativo alla piattaforma per la mediazione telematica), delle licenze d'uso, dei dati e delle eventuali apparecchiature e di qualunque altro asset di proprietà del Committente.

Con riferimento ai documenti rientranti nella conservazione sostitutiva, il Committente si riserva la facoltà di stabilire se i documenti oggetto della conservazione sostitutiva debbano essere mantenuti dal Fornitore Uscente (FU) per il periodo previsto dalla normativa e dai regolamenti AgID, oppure debbano essere presi in carico dal Fornitore Subentrante (FS).

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, di Assistenza e Manutenzione 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 GESTIONE DELLA PIATTAFORMA

Di seguito si riporta l'elenco dei **servizi di gestione della piattaforma**, che dovrà comprendere:

1. La disponibilità di una infrastruttura adeguata a soddisfare l'utenza che richiederà l'utilizzo della piattaforma di Mediazione telematica; L'infrastruttura dovrà essere dimensionata in modo da garantire tutte le connessioni richieste senza creare difficoltà e intralci alle attività di mediazione telematica.
2. La Piattaforma di Mediazione telematica dovrà garantire la "brand identity" della FIIF e del CNF.

3. Conservazione della documentazione oggetto della conservazione sostitutiva fino a un massimo di 30GB per ogni anno. L'eventuale superamento del limite dei 30 GB della documentazione oggetto della conservazione sostitutiva relativo allo specifico anno, sarà segnalato dal Fornitore al Committente e, previo approvazione da parte del Committente, il costo aggiuntivo sarà corrisposto applicando le modalità previste nell'offerta economica del Fornitore.
4. Attivazioni e gestione degli Organi di Mediazione che faranno richiesta dell'utilizzo della piattaforma di Mediazione telematica; Nell'ambito dell'attivazione dell'organismo di mediazione:
 - 4.1. Dovrà essere garantita la brand identity della FIIF e del CNF;
 - 4.2. Dovranno essere realizzate tutte le attività di configurazione dei parametri tecnici e funzionali dell'organismo di mediazione in modo da creare un ambiente riservato e specifico per ogni organismo di mediazione;
 - 4.3. Dovrà essere erogata la formazione al personale dell'organismo di mediazione secondo quanto concordato con l'organismo in considerazione di quanto previsto in offerta tecnica del Fornitore;
 - 4.4. Il costo di attivazione dell'organismo di mediazione e la correlata formazione del personale saranno a carico dell'organismo di mediazione sulla base delle tariffe indicate nell'offerta economica del Fornitore;
5. Rilascio dei certificati di firma One Shot attraverso riconoscimento SPID;
6. Manutenzione del Portale della mediazione telematica al fine di garantire all'utenza adeguate performances di utilizzo e fruizione;
7. Erogazione dei servizi di Assistenza di primo e di secondo livello.

6.4. SERVIZI DI SVILUPPO DELLA PIATTAFORMA DI MEDIAZIONE TELEMATICA E ASSISTENZA

Di seguito si riporta l'elenco dei **Servizi di Sviluppo della piattaforma di Mediazione telematica e Assistenza**.

6.4.1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI SVILUPPO DELLA PIATTAFORMA DI MEDIAZIONE TELEMATICA

Il servizio di Sviluppo della piattaforma di Mediazione telematica riguarda Lo sviluppo della piattaforma che dovrà essere effettuato secondo le specifiche funzionali riportate nell'Appendice 1 al presente Capitolato e dovrà essere erogato in modalità progettuale secondo quanto riportato al § 9.2, adottando un ciclo di lavorazione coerente con le indicazioni sui cicli di sviluppo illustrati al § 9.3.

Per lo sviluppo del "software di Mediazione", il Fornitore dovrà predisporre un piano di lavoro coerente in termini di contenuti e di tempistiche di rilascio e attivazione della piattaforma coerente con quanto previsto in questo capitolato tecnico e nella offerta tecnica del Fornitore se migliorativa. Inoltre, ai fini dello sviluppo il Fornitore dovrà conoscere ed applicare la normativa di riferimento in tema di "Accessibilità" delle applicazioni.

Le componenti del "software di Mediazione" oggetto della presente fornitura, realizzate su specifiche e per conto del Committente, saranno di proprietà del Committente salvo diversi accordi che potranno intercorrere tra il Committente e il Fornitore.

Il software di Mediazione telematica che verrà rilasciato inizialmente andrà a costituire la baseline iniziale la cui dimensione dovrà essere misurata dal Fornitore in Punti Funzione utilizzando la metrica IFPUG 4.3.1.

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.

Eventuali interventi di manutenzione evolutiva riguardanti la modifica e/o l'integrazione di funzionalità già esistenti, o lo sviluppo di nuove funzionalità saranno oggetto di accordi separati con il Committente e saranno retribuiti sulla base del prezzo del FP (punto funzione) indicato nell'offerta economica del Fornitore. A titolo meramente indicativo e non esaustivo rientrano tra gli interventi ipotizzabili di manutenzione evolutiva:

- l'introduzione di nuove funzionalità all'interno del software di mediazione;
- l'adeguamento di funzionalità esistenti del software di mediazione a nuove esigenze, nuovi standard di riferimento o a nuovi segmenti di utenza.

In chiave organizzativa ed operativa, l'intervento di sviluppo costituisce un **obiettivo** e pertanto dovrà essere trattato come un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, 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 un ciclo ad hoc concordato con il Committente.

Il software di Mediazione rilasciato dovrà avere una garanzia sulla fornitura di 36 mesi a partire dalla data di attivazione della piattaforma di Mediazione telematica. Eventuali errori rilevati nel periodo di garanzia dovranno essere corretti senza oneri per il Committente.

In ogni caso la garanzia decadrà anticipatamente qualora, nel corso del periodo di garanzia, le componenti realizzate siano oggetto di interventi di manutenzione da parte di Fornitori terzi con contratti diversi da quello del Fornitore aggiudicatario della presente procedura.

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

- sviluppo del software di mediazione sulla base delle esigenze del Committente che dovranno essere raccolte adeguatamente dal Fornitore;
- supporto per le attività di collaudo e testing:
 - implementazione e messa a disposizione dell'ambiente di collaudo ed eventualmente di pre-esercizio (nel seguito anche ambiente di pre-produzione) per la verifica e collaudo del software;
 - predisposizione dell'ambiente di collaudo e di testing (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;
- predisposizione del materiale per la formazione destinata agli organismi di mediazione; la formazione può essere erogata in modalità frontale o virtuale o tramite webinar e dovrà essere corredata dal materiale da consegnare all'organismo di mediazione. Tale materiale sarà oggetto di collaudo unitamente al software di mediazione;
- su richiesta del committente, consegna del software di mediazione rilasciato in esercizio;
- Attivazione della piattaforma di mediazione telematica:
 - attivazione dell'infrastruttura tecnologica e passaggio in esercizio del software di mediazione comprendente la configurazione dell'ambiente tecnico/funzionale per ospitare l'adesione degli organismi di mediazione;
 - Attivazione degli organismi di mediazione con configurazione dei parametri tecnico/funzionali e l'erogazione della formazione proposta e concordata con il Committente.

Si sottolinea che

- Lo sviluppo del software di mediazione e il materiale di formazione è parte integrante della fornitura;
- l'attività di test è parte integrante del servizio di Sviluppo del software di Mediazione telematica. E' 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".

Si precisa che, l'attivazione degli organismi di mediazione e la formazione del personale dell'organismo di mediazione sono parte integrante della fornitura nonostante che l'onere economico sarà a carico dell'organismo di mediazione.

6.4.2. 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 delle infrastrutture tecnologiche, dei servizi e delle applicazioni realizzate 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 al par. 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, entro la data di decorrenza contrattuale, dovrà redigere un documento contenente la descrizione del 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 all'Amministrazione 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 1° 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.

6.5. LIVELLI DI SERVIZIO

Per la descrizione dei Livelli di Servizio e gli Indicatori di Qualità applicabili al presente lotto si rimanda all'Appendice 2 al Capitolato Tecnico Indicatori di Qualità

6.6. METRICHE E DIMENSIONAMENTO

Servizi di Sviluppo e Assistenza

Servizio	Metrica	Dimensionamento
Sviluppo software di mediazione	A corpo	n.a.
Servizi di gestione e assistenza	Canoni annuali	3
Conservazione documentale	GB per ogni anno	30 (eventuali necessità di spazio aggiuntivo sarà oggetto di accordo separato e retribuito secondo quanto proposto nell'offerta economica del fornitore)

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 riepiloga 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.

Servizio	Modalità di erogazione	Regolamentazione contrattuale	Unità di misura
Sviluppo	Progettuale	A corpo	A corpo
Servizi di gestione e Assistenza	Continuativa	A consumo	Canoni annuali

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 mediazione telematica. Indipendentemente dal ciclo di sviluppo proposto, il Fornitore dovrà raccordare le fasi del ciclo di sviluppo prescelto con le seguenti fasi 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 e 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 F.I.I.F.. 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 F.I.I.F. - 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 F.I.I.F. 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 F.I.I.F.. Superati positivamente i collaudi, il software verrà portato nell'ambito di produzione in IaaS F.I.I.F., 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 Mediazione telematica che ha la caratteristica di intervento progettuale (Obiettivo) a cui sarà attribuita una dimeniobne 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
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:

- Gestione e assistenza;

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 mediazione telematica 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/ottico.

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	Stipula del contratto	15 giorni	Il Piano della Qualità deve contemplare le soluzioni / i prodotti / le migliorie offerte in sede di offerta tecnica.
Piano di Lavoro Generale	Stipula del contratto	10 giorni	Il Piano dovrà essere approvabile entro e non oltre la data di avvio 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 § 7.1. I restanti 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.

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, almeno 10 giorni solari prima della Data di attivazione del contratto, 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, 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. Il Fornitore, almeno 10 giorni solari prima della Data di attivazione del contratto, dovrà sistema di Trouble Ticketing offerto.

Inoltre, entro la 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 di tre anni dalla data di attivazione della piattaforma di mediazione telematica.

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 inizio di esecuzione delle attività.

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	<p><u>Per lo sviluppo del software di Mediazione telematica</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</p>	Mensile stato avanzamento del progetto di sviluppo
Servizio di gestione e assistenza	Continuativa a canone	Il corrispettivo sarà determinato trimestralmente sulla base del valore del canone annuale proposto in offerta economica	Trimestrale