

**PROCEDURA APERTA, SUDDIVISA IN N. 2 LOTTI, PER LA DEFINIZIONE DI ACCORDI QUADRO AI SENSI  
DELL'ART. 59 DEL D. LGS. 36/2023 PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE  
GESTITI DA PUNTOZERO**

Allegato 13 al Disciplinare

**CAPITOLATO TECNICO**

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| PREMESSA                                                                                          | 2  |
| 1. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI                                                                    | 2  |
| 1.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA DI II LIVELLO (CONDUZIONE APPLICATIVA)                                 | 2  |
| 1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA (MAC)                                                     | 3  |
| 1.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV)                                                      | 3  |
| 1.4 SERVIZIO DI SVILUPPO DI APPLICAZIONI SOFTWARE                                                 | 3  |
| 1.5 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO                                                            | 4  |
| 2. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI                                                             | 4  |
| 2.1 Servizio di assistenza di II livello (CONDUZIONE APPLICATIVA) e manutenzione correttiva (MAC) | 4  |
| 2.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV) E SVILUPPO APPLICAZIONI SOFTWARE EX NOVO             | 5  |
| 2.3 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO                                                            | 6  |
| 3. LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI                                                            | 6  |
| 4. MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ                                                     | 6  |
| 5. TEAM DI SUPPORTO                                                                               | 7  |
| 5.1 PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI                                                               | 7  |
| 5.2 REQUISITI MINIMI RICHIESTI PER OGNI PROFILO PROFESSIONALE                                     | 8  |
| 5.2.1 ACCOUNT MANAGER                                                                             | 8  |
| 5.2.2 PROJECT MANAGER                                                                             | 8  |
| 5.2.3 TEAM LEADER                                                                                 | 9  |
| 5.2.4 ANALISTA FUNZIONALE SENIOR                                                                  | 10 |
| 5.2.5 ANALISTA PROGRAMMATORE SENIOR                                                               | 10 |
| 5.2.6 ANALISTA PROGRAMMATORE JUNIOR                                                               | 11 |
| 6. MODALITÀ DI FATTURAZIONE                                                                       | 11 |
| 7. AVVICENDAMENTO CONTRATTUALE                                                                    | 12 |
| 8. TUTELA DELLA RISERVATEZZA                                                                      | 12 |
| 9. PROPRIETÀ INTELLETTUALE                                                                        | 13 |

## **PREMESSA**

PuntoZero S.c.a.r.l, società consortile a capitale pubblico, sottoscritto integralmente da Regione Umbria, dalle Aziende sanitarie regionali e dalle altre pubbliche amministrazioni operanti sul territorio, opera ai sensi dell'art. 4 della L. R. Umbria del 2 agosto 2021 n. 13 quale Centrale Regionale di Acquisto e quale soggetto aggregatore unico regionale, ai sensi dell'articolo 9, commi 1 e 5 del decreto legge 24 aprile 2014, n. 66.

PuntoZero S.c. a r.l., nel rispetto della normativa sugli appalti pubblici, effettua affidamenti di beni e servizi a terzi, necessari a soddisfare sia la gestione dei servizi affidati dagli Enti Soci, sia i propri fabbisogni interni.

Nell'ambito delle attività dei servizi digitali erogati da PuntoZero, previsti nei Piani di Esercizio affidati da parte della Regione Umbria, degli Enti locali soci, di Arpal Umbria e delle Aziende Sanitarie, sono comprese le esternalizzazioni dei servizi di manutenzione dei sistemi software gestiti da PuntoZero.

A tal fine, oggetto del presente appalto è la stipula di accordi quadro per la fornitura dei servizi di manutenzione degli applicativi utilizzati, per la durata di 24 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione.

## **1. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI**

I servizi oggetto della presente procedura sono i seguenti:

- Assistenza di II livello (Conduzione applicativa);
- Manutenzione correttiva (MAC);
- Manutenzione evolutiva (MEV);
- Sviluppo software;
- Supporto specialistico;

la cui descrizione è riportata nei paragrafi che seguono. Si specifica che per singoli lotti potranno essere previste solo parte delle tipologie di servizio elencate, che verranno specificate nelle appendici insieme agli eventuali ulteriori elementi di dettaglio, necessari a connotare il servizio nel contesto dello specifico lotto.

### **1.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA DI II LIVELLO (CONDUZIONE APPLICATIVA)**

Il servizio di assistenza di II livello (Conduzione applicativa) comprende le attività finalizzate alla gestione delle applicazioni e dei servizi applicativi in esercizio. In funzione della tipologia, delle dimensioni e del parco applicativo, il servizio viene configurato con i seguenti ambiti di intervento:

- Assistenza all'utilizzo del software;
- Gestione applicativi e base di dati;
- Supporto per valutazione di impatto sul sistema;

Il fornitore deve disporre di uno strumento di tracciatura, gestione e monitoraggio delle richieste, garantendo l'accesso profilato all'Amministrazione.

Il servizio di Gestione applicativi e basi dati comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione delle applicazioni prevalentemente gestionali, delle loro relative basi dati e data services. In funzione dell'organizzazione dell'Amministrazione, il servizio può includere il contatto diretto con gli utenti delle applicazioni (cittadini/imprese/utenti amministrativi operativi o ruoli manageriali, altre amministrazioni, in genere nazionali) che potranno rivolgersi direttamente al servizio via telefono e/o via email o portale web oppure indirettamente tramite un Help Desk di I livello di PuntoZero.

## **1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA (MAC)**

Il servizio di manutenzione correttiva ha come fine di assicurare, nel rispetto dei livelli di servizio di seguito specificati, il buon funzionamento del sistema riguardo a eventuali malfunzionamenti o all'insorgenza di problemi nell'esecuzione delle varie funzionalità.

Il servizio di manutenzione correttiva del software è finalizzato a mantenere in efficienza il sistema ed i servizi a questo collegati. Comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti, la manutenzione ordinaria (MAC) e l'attuazione delle modifiche finalizzate a adeguare procedure e programmi a seguito di cambiamenti delle condizioni di contesto e di adeguamenti a variazioni normative quando queste siano di piccola entità e non comportino modifiche sostanziali del software.

Il servizio di manutenzione garantisce accesso ad aggiornamenti, nuove versioni, correzioni, patch di sicurezza ed eliminazione di difetti per il software in uso.

## **1.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV)**

Il servizio di manutenzione evolutiva si occupa di mantenere il software aggiornato e conforme alle esigenze degli utenti e di evolverlo a fronte di nuove esigenze, nuovi requisiti e evoluzioni dettate da adeguamenti normativi che impattano in modo considerevole sulle funzionalità del sistema. Questo servizio riguarda l'aggiunta di nuove funzionalità, l'eliminazione di quelle obsolete o non necessarie, e il miglioramento delle prestazioni e della sicurezza del software, lo sviluppo di nuovi componenti e l'integrazione del sistema per l'interoperabilità.

Il servizio di manutenzione evolutiva del software comprende quindi gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque volti a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti.

Rientrano in questo servizio tutti i progetti di reingegnerizzazione parziale di applicazioni esistenti che, pur modificando l'architettura applicativa, la gestione dei dati e il modello di interazione con l'utente/sistemi esterni, non realizzano un' applicazione completamente differente da quella di partenza.

Rientrano, inoltre, gli adeguamenti normativi e/o organizzativi che hanno un impatto significativo sulle funzionalità dell'utente, richiedendo la modifica della logica applicativa pre-esistente.

Il servizio comprende :

- Aggiornamento delle funzionalità esistenti;
- Rimozione delle funzionalità obsolete;
- Miglioramento delle prestazioni;
- Miglioramento della sicurezza;
- Sviluppo di nuove funzionalità e componenti nell'ambito di interventi progettuali;

## **1.4 SERVIZIO DI SVILUPPO DI APPLICAZIONI SOFTWARE**

I servizi di sviluppo software sono così differenziati:

- Servizio di Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo;
- Migrazione Applicativa al Cloud;

- Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso;
- Servizio di sviluppo e evoluzione sw in co-working con l'Amministrazione (COW);

Per le attività inerenti i suddetti servizi, il Fornitore dovrà conoscere ed applicare la normativa di riferimento ed in particolare le "Linee guida di design per i servizi digitali della PA" di AgID. Il fornitore dovrà supportare PuntoZero nella stesura della valutazione di impatto sul sistema.

I servizi di sviluppo rilasciano nuovi prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo dell'Amministrazione. Costituisce parte integrante dell'attività di sviluppo la garanzia sulla fornitura, per tutte le componenti realizzate, per almeno 12 mesi a partire dalla data di collaudo positivo. Durante il periodo di garanzia, il software rilasciato non comporterà adeguamenti del canone di Manutenzione Correttiva.

### **1.5 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO**

Il servizio comprende attività di supporto in ambito ICT con la finalità di assicurare risposte altamente specialistiche per indirizzare le scelte tecnologiche e di prodotto, comprendere trend tecnologici e opportunità di ottimizzazione dell'infrastruttura tecnologica.

Tipicamente il servizio si riferisce a singoli task mirati su contesti tecnologici/tematici specifici ed altamente specialistici, ma può comportare anche attività di affiancamento e addestramento all'Amministrazione.

Le attività tipiche di questo servizio riguardano il supporto trasversale in ambito ICT, e comprende le seguenti attività, indicate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- supporto all'uso di nuovi prodotti applicativi appartenenti a specifiche aree tematiche;
- assessment del parco tecnologico esistente dal punto di vista delle tecnologie e delle architetture;
- benchmarking;
- supporto alla redazione di relazioni tecniche, redazione o validazione linee guida tecniche/metodologie interne;
- supporto all'analisi dei rischi, allo sviluppo di modelli e metodologie standard per la gestione degli stessi, alla definizione e controllo delle azioni correttive necessarie;
- supporto all'analisi comparata di scenari alternativi, realizzazione quadri di sintesi, prototipazione e simulazioni differenti rispetto alle attività che fanno parte delle fasi operative di analisi e progettazione dei servizi realizzativi di sw;
- supporto per l'ottimizzazione delle applicazioni.

## **2. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### **2.1 Servizio di assistenza di II livello (CONDUZIONE APPLICATIVA) e manutenzione correttiva (MAC)**

Le modalità di erogazione dei servizi di manutenzione correttiva e assistenza di II livello prevedono la connessione per l'intervento da remoto dal centro di assistenza sul software applicativo previo collegamento VPN autorizzato da PuntoZero.

Il fornitore deve rendere disponibile un servizio di Help Desk per le segnalazioni sulle anomalie di funzionamento del sistema, attivo nei giorni feriali nell'intervallo dalle 9 alle 17. Il servizio di Help Desk potrà essere attivato mediante e-mail o sistema di ticketing al fine di facilitare la tracciatura e l'evoluzione delle anomalie segnalate da PuntoZero.

Qualora specificato per servizi di particolare criticità dovrà essere prevista l'assistenza anche nelle fasce orarie non comprese in quanto precedentemente specificato.

Parte integrante del servizio sono i seguenti servizi accessori:

- Gestione delle anomalie software (issue tracking) e adeguata documentazione tecnica degli interventi svolti;
- Rilascio dei pacchetti di aggiornamenti software in ambiente di test e preparazione dei pacchetti per il rilascio in produzione da parte di PuntoZero;

Gli obiettivi del servizio sono così definiti:

- Mantenere operativa la soluzione (software) attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione delle malfunzioni;
- Assicurare il miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione;
- Adeguare il software a seguito di aggiornamenti del contesto tecnologico (sistema operativo, software di base) che comportino malfunzionamenti nell'applicativo;

Il servizio potrà essere quotato o a corpo (€/anno) come costo forfettizzato, stimato sul livello attualmente consolidato di interventi, o a misura (€/giornata) nel numero di giornate che si stima saranno erogate su richiesta di PuntoZero e fatturate a consumo. Si rimanda a quanto previsto nelle singole Appendici e nel Disciplinare.

## **2.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV) E SVILUPPO APPLICAZIONI SOFTWARE EX NOVO**

Per quanto riguarda le attività di manutenzione evolutiva e sviluppo software il fornitore, a fronte delle specifiche evoluzioni da realizzare fornite da PuntoZero, dovrà comunicare la valutazione in giornate/persona dell'attività e la data di rilascio delle stesse entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta inviata a mezzo email. L'avvio delle attività di implementazione sarà subordinato all'approvazione da parte di PuntoZero.

La regolare esecuzione della fornitura sarà verificata mediante l'esecuzione del collaudo finalizzato alla verifica della rispondenza ai requisiti di quanto realizzato e alla produzione da parte del fornitore della documentazione tecnica di dettaglio delle implementazioni effettuate senza la quale la fornitura non sarà considerata effettuata.

Il fornitore, qualora il codice sorgente non sia coperto da licenza d'uso, dovrà utilizzare il repository GitHub di PuntoZero come repository del codice sorgente per tutte le attività di MAC e MEV se prevista. Il repository dovrà essere alimentato costantemente durante le attività di manutenzione e sviluppo. Sarà cura di PuntoZero verificare che il fornitore alimenti il repository e che tale alimentazione non venga effettuata esclusivamente al termine dell'attività. L'accettazione delle attività sarà legata anche alla corretta alimentazione del repository GitHub.

Il servizio dovrà essere quotato a misura (€/giornata) considerando un costo unitario standard. Il pacchetto di riferimento per il dimensionamento dell'Offerta è specificato nel Disciplinare e nelle Appendici, quantificato nel numero di giornate che si stima saranno erogate su richiesta di PuntoZero e fatturate a consumo per ogni lotto.

## **2.3 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO**

Per quanto riguarda le attività di supporto specialistico il fornitore a fronte delle specifiche delle evoluzioni da realizzare fornite da PuntoZero dovrà comunicare la valutazione in giornate uomo dell'attività e la data di rilascio delle stesse; l'avvio delle attività di implementazione sarà subordinato all'approvazione da parte di PuntoZero.

La regolare esecuzione della fornitura sarà verificata mediante l'esecuzione del collaudo finalizzato alla verifica della rispondenza ai requisiti di quanto realizzato e alla produzione da parte del fornitore della documentazione tecnica di dettaglio delle implementazioni effettuate senza la quale la fornitura non sarà considerata effettuata.

Il servizio dovrà essere quotato a misura (€/giornata) considerando un costo unitario standard. Il pacchetto di riferimento per il dimensionamento dell'Offerta è specificato nel Disciplinare e nelle Appendici, quantificato nel numero di giornate che si stima saranno erogate su richiesta di PuntoZero e fatturate a consumo per ogni lotto.

## **3. LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E PENALI**

I livelli minimi di servizio sono differenti rispetto ai due Lotti oggetto di fornitura, pertanto si rimanda alle relative Appendici al presente capitolato, che in ogni caso sono da considerarsi integrative a quanto esposto nel presente Capitolato.

In caso di inadempimenti imputabili direttamente ed esclusivamente al fornitore, PuntoZero si riserva la facoltà di applicare le penali di cui all'art. 126 del D. Lgs. 36/2023. Le penali dovute per il ritardato adempimento saranno calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo, e non potranno comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale.

In caso di reiterato inadempimento da parte del fornitore, PuntoZero avrà facoltà di recesso e di richiedere il risarcimento degli eventuali danni.

Inoltre, PuntoZero si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute particolari esigenze, anche di interesse pubblico, di recedere in ogni momento, in tutto o in parte, dall'affidamento, riconoscendo al fornitore il corrispettivo maturato fino al momento del recesso.

Si evidenzia che in caso di prodotti che lo richiedano, le caratteristiche della manutenzione e i relativi SLA fanno riferimento agli standard predefiniti esclusivamente dalla Casa Madre.

## **4. MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

L'aggiudicatario dovrà produrre report mensili delle attività effettuate per il servizio di assistenza di II livello e manutenzione correttiva con indicazione dei livelli di servizio erogati. L'aggiudicatario potrà mettere a disposizione di PuntoZero il proprio sistema di *issue tracking* per la consultazione della reportistica per la rendicontazione delle attività.

I report dovranno contenere le seguenti informazioni:

- Tutte le issue del mese con il loro stato (chiuso, aperto, ...);
- Oggetto del ticket, con indicazione bloccante/non bloccante;
- Data di apertura del ticket;

- Data di presa in carico;
- Data di chiusura;
- Soggetto che ha preso in carico il ticket e che ha svolto l'attività prevista;
- Tempo impiegato per la risoluzione;
- Descrizione dell'intervento.

## 5. TEAM DI SUPPORTO

Il gruppo di lavoro dovrà essere composto da risorse specialistiche dedicate in numero e capacità tali da garantire i livelli di servizio richiesti per tutte le attività previste dai singoli lotti.

Sono di seguito descritte le figure professionali richieste per i servizi di Conduzione applicativa, Manutenzione correttiva (MAC), MEV/Sviluppo software/Supporto specialistico.

A titolo indicativo le seguenti tabelle - basate sul parametro Full Time Equivalent (FTE) medio - riportano la composizione di un team, articolato per profili e percentuale di impiego, che può essere considerato rappresentativo dell'esigenza di PuntoZero.

Si richiede n. 1 o al max 2 figure per ogni ruolo per ogni lotto per il quale si partecipa.

### 5.1 PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

Profili professionali previsti nel Team di Assistenza di II livello (Conduzione applicativa), Manutenzione correttiva (MAC) (a misura):

| RUOLO                         | IMPIEGO % |
|-------------------------------|-----------|
| Team Leader                   | 5         |
| Analista Programmatore Senior | 45        |
| Analista Programmatore Junior | 50        |

Profili professionali previsti nel Team di MEV/Sviluppo software/Supporto specialistico:

| RUOLO                         | IMPIEGO % |
|-------------------------------|-----------|
| Project Manager               | 20        |
| Analista Funzionale Senior    | 26        |
| Analista Programmatore Senior | 31        |
| Analista Programmatore Junior | 23        |

Ai prospetti indicativi si aggiunge la figura dell'Account Manager che costituirà il referente dell'Aggiudicatario per la gestione del Contratto che si interfacerà direttamente con il/i referente/i individuato/i da PuntoZero.

Il concorrente ha facoltà di proporre nell'Offerta una diversa composizione del Team di supporto, sia per quanto riguarda i profili che le percentuali di impiego, a condizione di:

I. Rispettare i livelli qualitativi dei profili identificati dal presente Capitolato in termini di competenza ed esperienza maturata.

II. Rispettare i criteri di coerenza e organicità del Team di supporto proposto in rapporto ai servizi da svolgere.

III. Rispettare il vincolo del non incremento del valore economico dell'Offerta.

Nel caso di diversa composizione del Team dovrà essere presentata una tabella di percentuali di impiego analoga a quella sopra riportata.

## **5.2 REQUISITI MINIMI RICHIESTI PER OGNI PROFILO PROFESSIONALE**

Di seguito viene riportato il dettaglio dei requisiti minimi richiesti per ogni profilo professionale inseriti nei prospetti indicativi.

### **5.2.1 ACCOUNT MANAGER**

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n. 8 anni nel settore Information Technology (di seguito IT), con particolare riferimento a commesse di Pubblica Amministrazione (di seguito PA) e/o società in house;
- b. Precedente esperienza da capo progetto;
- c. Conoscenza del contesto applicativo;
- d. Orientamento al problem solving.
- e. Conoscenza della lingua inglese.

Responsabilità:

- a. Referente dell'Aggiudicatario per la gestione del Contratto.
- b. Si interfaccia direttamente con il Responsabile referente individuato da PuntoZero;
- c. Supporta il management di PuntoZero nella gestione della fornitura;
- d. Costituisce l'ultimo punto di escalation dei problemi della fornitura (tecnici, economici, gestionali, ecc.).

### **5.2.2 PROJECT MANAGER**

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n. 5 anni nel settore IT, di cui almeno n. 2 nel ruolo di Project Manager. Sarà valutata in particolar modo l'esperienza maturata nell'ambito di progetti complessi in ambito PA.
- b. Competenze di Capo Progetto e padronanza delle principali tecniche e deliverable di project management.
- c. Aver condotto gruppi di lavoro, anche numerosi, di elevata professionalità.
- d. Aver condotto progetti su sistemi ERP differenti curandone la delivery.

Requisiti ulteriori:

- a. Conoscenza di applicazioni informatiche con architetture tecniche ed aspetti funzionali analoghe a quelle descritte nell'Appendice del lotto per cui si partecipa, maturata attraverso varie esperienze di progetto, con capacità di soluzione di problematiche particolarmente complesse.
- b. Esperienza su processi di gestione della qualità nella realizzazione di soluzioni informatiche.
- c. Esperienza su metodologie di Configuration Management, Issue Management, Change Request Management, Claim Management.
- d. Esperienza nell'utilizzo di tool di knowledge management, gestione documentale, gestione configurazione di progetto, gestione issue e change request.
- e. Conoscenza della lingua inglese.

Responsabilità:

- a. È responsabile, per le attività di competenza, del rispetto:



1. dei tempi di consegna indicati e/o concordati con il referente di PuntoZero, del rispetto dei costi esposti in fase di preventivazione del progetto;
  2. delle funzionalità previste in fase progettuale;
  3. degli standard qualitativi, documentativi e tecnici definiti da PuntoZero.
- b. In qualità di responsabile del progetto fornisce gli indirizzi generali al team di supporto e a eventuali altre risorse attivate al fine di ottenere il risultato desiderato in termini di soluzione ed impegni sottoscritti.
  - c. Fornisce indicazioni alle strutture aziendali sull'andamento del progetto.
  - d. Controlla l'andamento del progetto, monitorando risorse e scadenze e facendosi cura di:
    - 1) produrre report sullo stato di avanzamento del progetto;
    - 2) evidenziare eventuali deviazioni dal piano;
    - 3) individuare iniziative per risolvere carenze e/o deviazioni.
  - e. Adempie alle attività previste in ambito aziendale per rendere disponibili servizi e risorse necessarie per la realizzazione del progetto nei tempi e nelle modalità previsti dai piani.
  - f. Risolve eventuali problematiche che emergano in corso d'opera oppure, qualora non riuscisse a risolvere il problema, attiva azioni di escalation.
  - g. Coordina e gestisce i gruppi di lavoro per lo svolgimento delle attività previste.
  - h. Definisce la struttura e verifica i contenuti dei deliverable di progetto.
  - i. Garantisce la completezza e la coerenza della documentazione di progetto.
  - j. Predisporre tool per la gestione della documentazione di progetto.
  - k. Definisce i criteri per la gestione della configurazione di progetto.
  - l. Gestisce i report concernenti issue, change request e reclami, e ne monitora lo stato di avanzamento dandone evidenza a PuntoZero.

### **5.2.3 TEAM LEADER**

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n. 5 anni nel settore IT, di cui almeno n. 2 nel ruolo di Team Leader e partecipazione - continuativa sull'intero arco temporale - ad almeno un progetto in ambito PA assimilabile a quello in oggetto.
- b. Esperienza di pianificazione di attività su progetto delle risorse, con particolare riferimento al dimensionamento quantitativo e qualitativo delle risorse ad esso assegnate.
- c. Esperienza di realizzazione, rilascio, collaudo e documentazione di soluzioni tecniche, con particolare riferimento a problematiche complesse.

Requisiti ulteriori:

- a. Esperienza specifica di almeno n. 8 mesi in ambito PA con il ruolo di Analista Funzionale/di Processo.
- b. Possesso di certificazioni attinenti al settore applicativo oggetto del singolo lotto per il quale si partecipa.
- c. Conoscenza approfondita di applicazioni informatiche con architetture e aspetti funzionali analoghi a quelli in oggetto, maturata attraverso esperienze di progetto, con capacità di soluzione di problematiche complesse.
- d. Conoscenza della lingua inglese.

Responsabilità:

- a. È il diretto responsabile del progetto dal punto di vista tecnico e funzionale e ha le competenze specialistiche di maggior rilievo nell'ambito della fornitura. Indica al team di supporto, e agli eventuali team specifici, gli indirizzi generali al fine di ottenere il risultato desiderato in termini di soluzione ed impegni concordati con PuntoZero;
- b. Nell'ambito del team che dirige è responsabile dell'adeguamento quantitativo e qualitativo dei componenti del team rispetto ai compiti loro spettanti:

- 1) è tenuto ad adempiere alle attività previste in ambito aziendale per rendere disponibili servizi e risorse necessarie per la realizzazione del progetto nei tempi e nelle modalità previsti dai piani di lavoro;
- 2) è tenuto a risolvere eventuali problematiche che emergano in corso d'opera e ad effettuare azioni di escalation qualora non riuscisse a risolvere il problema (Problem Solver);
- 3) è responsabile, per le attività di competenza, del rispetto degli standard qualitativi definiti da PuntoZero;
- 4) coordina la realizzazione dei deliverable di progetto relativi alla propria area di competenza;
- 5) produce e mantiene aggiornata la documentazione di progetto relativa alla propria area di competenza, anche avvalendosi di eventuali tool adottati nell'ambito del progetto;
- 6) coordina le azioni di propria competenza relative alla gestione di issue e change request;
- 7) si coordina e coadiuva i responsabili di PuntoZero nell'analisi funzionale.

#### **5.2.4 ANALISTA FUNZIONALE SENIOR**

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n. 5 anni nel settore IT, di cui almeno n. 2 nel ruolo di Analista Funzionale e partecipazione - continuativa sull'intero arco temporale - ad almeno un progetto in ambito PA assimilabile a quello in oggetto.
- b. Esperienza di definizione, rilascio, collaudo e documentazione di soluzioni tecniche, con particolare riferimento a problematiche complesse.

Requisiti ulteriori:

- a. Esperienza specifica di almeno n. 6 mesi in ambito PA con il ruolo di Analista Funzionale/di Processo.
- b. Possesso di certificazioni attinenti al settore applicativo oggetto di ogni lotto per il quale si partecipa.
- c. Conoscenza approfondita dei software di base in utilizzo presso PuntoZero oggetto di ogni lotto per il quale si partecipa.

Responsabilità:

- a. È il diretto responsabile dei task a lui/lei assegnati dal punto di vista funzionale, fornisce gli indirizzi generali al fine di ottenere il risultato desiderato in termini di soluzione ed impegni sottoscritti.
- b. Nell'ambito del team di supporto è responsabile delle verifiche, dei test e della formazione rispetto ai compiti lui spettanti.
- c. Fornisce indicazioni alle strutture aziendali sulle aree di sua responsabilità:
  - 1) è tenuto a risolvere eventuali problematiche che emergessero in corso d'opera e ad effettuare azioni di escalation qualora non riuscisse a risolvere il problema;
  - 2) è responsabile, per le attività di competenza, del rispetto degli standard qualitativi definiti da PuntoZero;
  - 3) mantiene aggiornata la documentazione di progetto relativa alla propria area di competenza, mediante l'utilizzo degli appositi tool adottati nell'ambito del progetto;
  - 4) mantiene aggiornata la documentazione relativa alla configurazione di progetto della propria area di competenza.

#### **5.2.5 ANALISTA PROGRAMMATTORE SENIOR**

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n. 5 anni nel settore IT, di cui almeno n. 2 nel ruolo di Analista Programmatore, e partecipazione - continuativa sull'intero arco temporale - ad almeno un progetto in ambito PA assimilabile a quello oggetto del lotto.
- b. Possesso di certificazioni attinenti al settore applicativo oggetto di ogni singolo lotto.

Requisiti ulteriori:

- a. Conoscenza approfondita di applicazioni informatiche con architetture e aspetti funzionali analoghi a quelli di competenza.
- b. Conoscenza approfondita dei software di base in utilizzo presso PuntoZero oggetto di ogni singolo lotto per il quale si partecipa;
- c. Capacità di comunicazione ed interazione sugli aspetti tecnici nei confronti dei clienti.
- d. Conoscenza della lingua inglese.

Responsabilità:

- a. Definisce e documenta l'analisi sulla base dei Requisiti/Utente forniti.
- b. Definisce le specifiche di dettaglio relative ai sistemi ed alle interfacce dati di input/output.
- c. Realizza e modifica, se necessario, i sistemi e/o i database (di seguito DB) sulla base delle specifiche definite.
- d. Definisce il programma di test dei sistemi realizzati e provvede alla sua realizzazione e alla sua documentazione.

#### **5.2.6 ANALISTA PROGRAMMATORE JUNIOR**

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n. 3 anni nel settore IT, di cui almeno n. 1 anno nel ruolo di Analista Programmatore, e partecipazione - continuativa sull'intero arco temporale - ad almeno un progetto assimilabile a quello in oggetto del lotto.

Requisiti ulteriori:

- a. Possesso di certificazioni attinenti al settore applicativo oggetto del singolo lotto per il quale si partecipa.
- b. Conoscenza approfondita di applicazioni informatiche con architetture e aspetti funzionali analoghi a quelli di competenza.
- c. Conoscenza approfondita dei software di base in utilizzo presso PuntoZero oggetto del lotto per il quale si partecipa.
- d. Capacità di comunicazione ed interazione sugli aspetti tecnici nei confronti dei clienti.
- e. Conoscenza della lingua inglese.

Responsabilità:

- a. Documenta l'analisi sulla base dei Requisiti/Utente forniti.
- b. Sottopone a test ed eventualmente a modifica le specifiche di dettaglio relative ai sistemi ed alle interfacce dati di input/output.
- c. Verifica, se necessario, i sistemi e/o i database sulla base delle specifiche definite.
- d. Supporta il programma di test dei sistemi realizzati e provvede alla sua realizzazione e alla sua documentazione.

### **6. FATTURAZIONE**

Salvo quant'altro specificato in appendice per i singoli lotti, la fatturazione delle attività relative all'assistenza di II livello e manutenzione correttiva sarà effettuata su base trimestrale posticipata previa comunicazione a PuntoZero delle attività eseguite.

Nella fattura dovrà essere specificato:

- il CIG;
- il periodo di riferimento delle attività alle quali si riferisce la fattura;
- l'Ente per il quale è stata svolta l'attività;
- la descrizione delle attività effettuate;

La fatturazione delle attività relative alla manutenzione evolutiva e sviluppo sarà effettuata a seguito del collaudo eseguito con esito positivo da PuntoZero e in base a quanto già descritto nei paragrafi precedenti.

Nella fattura dovrà essere specificato :

- il CIG;
- l'eventuale CUP del progetto nell'ambito del quale sono state effettuate le attività;
- il prodotto di progetto nell'ambito del quale sono state svolte le attività alle quali si riferisce la fattura;
- l'ente per il quale è stata svolta l'attività;
- la descrizione sintetica delle attività effettuate;

## **7. AVVICENDAMENTO CONTRATTUALE**

In caso di passaggio di esecuzione del servizio dall'appaltatore dei contratti relativi alla presente procedura ("appaltatore uscente") a un nuovo appaltatore ("appaltatore entrante"), deve essere garantito dall'appaltatore uscente piena collaborazione e supporto per la continuità operativa.

Il servizio include almeno:

- trasferimento di quanto ritenuto funzionale e necessario a garantire la fluida transizione nell'erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in fornitura del Committente;
- fornitura delle specifiche ed i protocolli di interfaccia per il trasferimento dei dati e il supporto per la migrazione di tutti i dati;
- quanto altro ritenuto funzionale e necessario alla gestione complessiva del servizio di continuità operativa;

La consegna di quanto sopra previsto da parte dell'Appaltatore uscente alla Stazione Appaltante, sarà attestata con apposito verbale di accertamento redatto congiuntamente da PuntoZero, Appaltatore uscente e Appaltatore entrante. Il verbale evidenzierà qualità e grado di completezza dei dati e delle informazioni consegnate e della documentazione ad essi associata.

La realizzazione della strategia di uscita non deve essere subordinata a nessuna condizione e garantita, da un punto di vista tecnico, fin da subito attraverso chiare specifiche di progetto. Tutto quanto richiesto deve essere totalmente indipendente dall'archiviazione legale.

Il fornitore si impegna in caso di passaggio ad un nuovo fornitore a supportare l'Azienda nella migrazione del sistema per tutto il periodo necessario all'avvio di nuova infrastruttura software correlata alla conclusione del presente contratto.

Il pagamento dell'ultima fattura è subordinato alla conclusione del servizio in questione.

Quanto soggetto a trasferimento e le attività conseguenti, potranno essere rimodulati in funzione delle peculiarità logistico-organizzative del nuovo servizio contrattualizzato con il fornitore entrante, e all'uopo, l'Azienda fornirà per tempo le indicazioni necessarie.

L'Appaltatore uscente deve garantire l'esecuzione di ogni attività conclusiva, anche non prevista nel presente contratto, se necessaria all'avvicendamento con il Fornitore entrante, anche in conformità a quanto previsto dal Manuale Applicativo n. 7 relativo al Governo dei Contratti ICT ex CNIPA (cfr. par. 4.2.5 "Gestire l'avvicendamento contrattuale").

## **8. TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

Il fornitore si impegna a mantenere riservati i dati e le informazioni di cui possa venire a conoscenza nell'espletamento delle attività affidate con la presente gara, estendendo tale impegno ai propri dipendenti e/o a terzi dal fornitore stesso eventualmente incaricato. I dati e le informazioni suddette non dovranno in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi e non potranno essere utilizzate da parte del fornitore stesso o da parte di chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli previsti dalla presente procedura.

## **9. PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

Il fornitore nello svolgimento della propria attività garantisce l'utilizzo di prodotti licenziati nel rispetto della normativa in materia di proprietà intellettuale.

Le Parti concordano fin d'ora che gli eventuali diritti di proprietà intellettuale legati alla realizzazione di un eventuale nuovo prodotto e/o personalizzazione e/o sviluppo software saranno di proprietà esclusiva di PuntoZero Scarl o dell'ente che lo ha commissionato a PuntoZero Scarl.