

APPALTO SPECIFICO RELATIVO ALL'ACCORDO QUADRO "SERVIZI APPLICATIVI"
LOTTO N. 2 - DIGICAMERE S.C.A.R.L.

CIG 5507332A21 - CIG DERIVATO 69285536CE

ALLEGATO 1 - CAPITOLATO TECNICO

Indice

1	SCOPO E ORGANIZZAZIONE DEL DOCUMENTO.....	2
1.1	Allegati	2
1.2	Definizioni di Termini/Acronimi.....	2
2	GENERALITÀ DEL SERVIZIO	3
2.1	Oggetto.....	3
2.2	Durata	3
3	CONTESTO OPERATIVO	4
3.1	Sistemi sviluppati di norma da DigiCamere.....	4
3.2	Metodologia	4
3.3	Tecnologie e ambienti	4
3.4	Modalità di sviluppo, procedure di deploy in stage e in produzione.....	6
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	7
4.1	Sviluppo/Manutenzione evolutiva	7
4.2	Manutenzione adeguativa	8
5	GESTIONE DEL SERVIZIO	9
5.1	Modalità di affidamento Progetti	9
5.2	Procedura di affidamento Progetti.....	10
5.3	Modalità di esecuzione del servizio.....	11
5.4	Composizione del gruppo di lavoro	11
5.5	Organizzazione e strumenti a supporto	13

1 SCOPO E ORGANIZZAZIONE DEL DOCUMENTO

Il presente documento ha lo scopo di fornire ai Concorrenti gli elementi necessari alla formulazione della propria offerta per la partecipazione alla procedura di affidamento in oggetto.

Il capitolo 2 presenta le generalità del servizio, specificando l'oggetto e la durata del contratto.

Il capitolo 3 descrive il contesto operativo di DigiCamere: tecnologie e ambienti, metodi e modalità di sviluppo.

Il capitolo 4 descrive in modo più approfondito e dettagliato i servizi oggetto dell'appalto e i requisiti richiesti.

Il capitolo 5 descrive le modalità di gestione ed esecuzione del servizio.

1.1 Allegati

Costituiscono parte integrante del Capitolato i seguenti allegati:

- Appendice 1 – Profili Professionali;
- Appendice 2 – Cicli e Prodotti;
- Appendice 3 – Indicatori di qualità;
- Appendice 4 – Modalità sviluppo software;
- Appendice 5 – Modalità di messa in produzione;
- Appendice 6 – Modulo richiesta messa in produzione.

1.2 Definizioni di Termini/Acronimi

Termini/Acronimi	Definizioni
Digicamere/Committente	Digicamere S.c.a.r.l.
Fornitore/Affidatario	L'impresa o il raggruppamento di imprese o il consorzio aggiudicataria/o dell'Appalto Specifico
Clienti/Clientela	I clienti di DigiCamere
AQ	Accordo Quadro
AS	Appalto Specifico
Direttore dell'esecuzione del Contratto (DEC)	Il soggetto nominato da Digicamere responsabile delle fasi di direzione e di accertamento dell'esecuzione del contratto e della gestione e del coordinamento dei rapporti col Fornitore
Service-Manager	Il soggetto del Fornitore incaricato del supporto e della gestione dei rapporti con Digicamere per ogni aspetto e problematica relativi alla prestazione del servizio nel suo complesso.
Referente Tecnico	Il soggetto di Digicamere, delegato del DEC, incaricato del supporto e della gestione dei rapporti col Fornitore limitatamente a ciascun singolo Progetto.
Delivery-Manager	Il soggetto di Digicamere preposto alle attività sistemistiche che deve essere coinvolto quando vi sono modifiche/aggiornamenti hardware e software agli apparati
Richiesta di intervento	La comunicazione formale inviata da Digicamere al Fornitore nella quale vengono riportati tutti gli elementi necessari allo stesso Fornitore per poter produrre il Piano Tecnico relativo ad ogni Progetto.
Piano Tecnico	Il documento prodotto dal Fornitore con il quale lo stesso descrive in modo dettagliato come intende eseguire il Progetto.

2 GENERALITÀ DEL SERVIZIO

2.1 Oggetto

Digicamere ha la necessità di individuare tra i Fornitori dell'Accordo Quadro "Servizi Applicativi" Lotto N. 2, l'affidatario del relativo Appalto Specifico che possa svolgere, come meglio specificato ai successivi paragrafi 4.1 e 4.2, i seguenti servizi:

Servizi Base/Realizzativi:

- **Sviluppo/Manutenzione evolutiva.** Consistente nell'attività di analisi di applicativi software, nella loro realizzazione, nella redazione di piani di test e nella relativa conduzione, ivi inclusa la manutenzione evolutiva e cioè l'intervento su prodotti e servizi in esercizio per l'implementazione o espansione di nuove funzionalità sulla base di richieste provenienti da clienti.
- **Manutenzione adeguativa.** Consistente nell'intervento su prodotti e servizi in esercizio per l'adeguamento, senza implementazione o espansione di nuove funzionalità, conseguente a variazioni di ambienti tecnologici o della normativa.

2.2 Durata

La durata del servizio è di 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto con la facoltà di Digicamere di disporre, alla scadenza dello stesso, di una proroga opzionale di ulteriori 6 mesi.

3 CONTESTO OPERATIVO

L'ambiente di esercizio di DigiCamere si avvale di piattaforme tecnologiche messe a punto al fine di ridurre al massimo i rischi di interruzione del servizio e nel contempo garantire livelli di performance elevate: l'orientamento seguito in questi anni si è focalizzato, soprattutto, sull'individuazione di ambienti open-source su cui basare le piattaforme di produzione.

Tale orientamento è stato seguito anche per l'ambiente di sviluppo dove, prendendo come riferimento i linguaggi Java e Php, si sono utilizzate principalmente piattaforme, framework e librerie reperibili sul mercato in modalità open-source. I linguaggi e più in generale i sistemi adottati sono riportati nel successivo paragrafo 3.3, che contiene i profili professionali che le Società concorrenti dovranno mettere a disposizione all'interno delle attività previste dal Contratto.

3.1 Sistemi sviluppati di norma da DigiCamere

I sistemi informativi sviluppati di norma da DigiCamere, utilizzando i linguaggi php e java, sono sostanzialmente di 3 tipologie:

- a) Sistemi orientati al trattamento e all'erogazione di informazioni: Siti, Portali, Sistemi di Knowledge Management, Sistemi di Case Based Reasoning, Intranet informative eccetera, talvolta soggetti ad autenticazione utente anche attraverso sistemi di single sign on;
- b) Sistemi orientati all'interazione dispositiva da parte di utenti finali: servizi on line per l'avvio di pratiche, sistemi di prenotazione di convegni ed eventi, sistemi per la profilazione degli utenti per successive campagne di direct marketing eccetera. In questo caso è sempre presente una componente di autenticazione, spesso con CNS; talvolta sono presenti componenti per il single sign on per la firma digitale, sistemi per la generazione di pdf, interazione con sottosistemi interni (protocollo, gestione contabile, banche dati interne eccetera);
- c) Sistemi orientati all'automazione di processi interni: gestione del personale, gestione contabile ed amministrativa (incluso controllo di gestione), gestione automazione di processi verticali per singoli uffici, etc. In questi casi sono sempre presenti l'integrazione con il sistema di single sign on e l'integrazione con database interni e con portali.

3.2 Metodologia

Nello sviluppo delle proprie applicazioni, DigiCamere utilizza una metodologia che prevede lo svolgimento delle attività in stretto contatto con il cliente, andando molto spesso a modellare le soluzioni software sulle specifiche esigenze, realizzando via via singoli moduli software che sono presentati ai clienti in modo da essere certi della loro adeguatezza rispetto alle necessità. Il Fornitore dovrà illustrare, nelle opportune parti della propria offerta, come intenda organizzare le proprie attività per supportare DigiCamere con questa metodologia di sviluppo.

3.3 Tecnologie e ambienti

I Servizi di cui al presente Capitolato dovranno essere svolti dal Fornitore utilizzando le tecnologie negli ambienti di sviluppo ed esercizio indicati in questo paragrafo, che saranno poi meglio specificati all'interno delle singole richieste di realizzazione. Qualora, nel corso di esecuzione dei servizi, si dovesse presentare la necessità di operare utilizzando evoluzioni delle tecnologie non attualmente prevedibili, si effettuerà una valutazione tra DigiCamere e il Fornitore su come poter far fronte alla nuova necessità.

Il Fornitore non potrà sottrarsi dall'impegno di collaborare con DigiCamere al fine di poter far fronte a mutate esigenze tecnologiche legate ad esigenze di mercato o a requisiti particolari.

Per quanto riguarda gli ambienti, DigiCamere opera tendenzialmente distribuendo le attività su server differenti, ciascuno specializzato per le seguenti attività:

- *Sviluppo*: attività per la quale sono previsti server interni solo in caso di applicazioni complesse o per gruppi di lavoro numerosi. Il processo di deploy del codice prevede ampie possibilità di accesso alle macchine da parte degli sviluppatori. Nei casi in cui non siano previsti server di sviluppo dedicati, gli sviluppatori utilizzano direttamente i loro Personal Computer;
- *Staging* (o pre-produzione): attività per la quale sono sempre previsti server dedicati e il deploy del codice prevede qualche possibilità di accesso da parte degli sviluppatori, in funzione del tipo di progetto e di tecnologia;
- *Produzione*: attività per la quale sono previsti server inaccessibili agli sviluppatori, sui quali le applicazioni e i database sono installati/modificati da sistemisti con opportuni privilegi.

Rispetto alle attività in oggetto, è richiesto che il Fornitore si attrezzi - in funzione delle necessità del progetto e della sede in cui avrà luogo lo sviluppo - con propri ambienti di sviluppo conformi a quelli in esercizio presso DigiCamere.

Di seguito si riportano le tecnologie utilizzate nel servizio:

Linguaggi e Framework
Java Enterprise Edition 5, 6, 7 PHP 5 Laravel Framework Grails Spring 3.x, core, multicontex, mvc, orm, security Jstl, JSP, Custom EL functions, Custom Tag Lib Hibernate 4 View Freemaker 2.3 - Template Engine Velocity - SiteMesh 2.3 - Groovy CVS/SVN/GIT Maven 3.x Javascript/JQuery, AngularJS JQuery Mobile, Kendo, Ionic, Cordova / PhoneGap HTML 4.x, 5.x, CSS 2.x, 3.x, Bootstrap SOLR - HtDig SQL, Strutture dati Json/XML, MySql, Oracle Webservice soap/rest (jaxws, jaxrs ,jersey, cxf, axis, spring ws) NodeJS, ExtJS BPMN Quartz
Middleware
Tomcat 7.x - JBoss 5.x Mysql 5.x Apache WebServer 2.2.x
Ambienti di sviluppo
IntelliJ IDEA - Netbeans 7.x - Eclipse Php Storm - Netbeans 7.x - Eclipse
CMS
Drupal 7 Liferay

3.4 Modalità di sviluppo, procedure di deploy in stage e in produzione

Digicamere ha adottato le modalità di sviluppo software riportate nell'Appendice 4 e le modalità di messa in produzione illustrate nelle Appendici 5 e 6.

Il Fornitore dovrà operare adattando le proprie modalità di lavoro al contesto operativo e metodologico di Digicamere descritto in questo capitolo e negli allegati di riferimento.

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Sviluppo/Manutenzione evolutiva

Le attività sono finalizzate a progettare, analizzare e sviluppare applicativi software nuovi o ad effettuare studi per la rielaborazione di applicativi in esercizio; tali attività sono connesse alle attività di sviluppo del software. L'attività di manutenzione evolutiva, in particolare, consiste nell'intervento su prodotti e servizi in esercizio per l'implementazione o espansione di nuove funzionalità sulla base di richieste provenienti da clienti o da specifiche normative, partendo da documenti di analisi concettuali, che recepiscono modifiche e/o implementazioni normative o organizzative rispetto ad applicazioni software già esistenti.

Le attività verranno svolte utilizzando, di norma, le piattaforme e gli ambienti standard di DigiCamere e dovranno sottostare alle regole e all'utilizzo degli strumenti allo scopo predisposti per la messa in linea a disposizione della Clientela. E' possibile che in ambiti specifici sia richiesta, o accettata, l'individuazione anche di piattaforme non attualmente previste che possano essere considerate, in fase di analisi, adatte a soddisfare le esigenze dei requisiti di base. All'atto della realizzazione dei servizi dovrà essere prodotta la documentazione così come previsto dagli standard in uso presso DigiCamere.

Nello svolgimento delle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva, il Fornitore dovrà provvedere, nel rispetto delle piattaforme e delle architetture indicate da DigiCamere (riportate al paragrafo 3.3 e nelle Appendici 1 e 4, per quest'ultimo si consideri esclusa la parte .Net), alla realizzazione del software e alla predisposizione ed esecuzione del piano di test dei componenti software, alla gestione, documentazione ed analisi dei risultati.

In particolare il fornitore dovrà eseguire le seguenti attività principali:

- generazione/codifica dei moduli software;
- definizione dell'organizzazione del codice in package di implementazione;
- realizzazione delle classi in termini di componenti (sorgenti, eseguibili, librerie, etc.);
- integrazione con software già prodotto e riuso di componenti generalizzate;
- creazione delle strutture degli archivi utilizzati dalle funzionalità con validazione obbligatoria, prima dell'avvio delle fasi realizzative del software, da parte di DigiCamere nella sua struttura sistemistica;
- esecuzione e documentazione dei test dei singoli moduli e dell'applicazione nel suo complesso e delle funzionalità realizzate;
- predisposizione della documentazione e degli strumenti per facilitare l'utente nell'utilizzo delle applicazioni e per garantire una corretta manutenibilità nel tempo (Documenti di analisi funzionale, Documenti di analisi tecnica, Documentazione tecnica di progetto legata al codice sviluppato, Manuali utente, guide operative, help in linea, eccetera);
- predisposizione di un piano di rilascio e di passaggio di consegne sia per gli ambiti tecnici che per gli aspetti funzionali verso DigiCamere;
- esecuzione delle eventuali attività di manutenzione evolutiva del software.

Nel caso in cui, nell'ambito delle attività di sviluppo del software il Fornitore intenda utilizzare piattaforme o componenti open-source non preventivamente indicati da DigiCamere, dovrà avere preventiva autorizzazione scritta da parte della Committente e dovrà in ogni caso allegare copia della licenza d'uso prevista per la componente. Il Fornitore non potrà fare uso di sistemi che prevedano costi connessi a licenze d'uso, in esercizio, per DigiCamere.

Nel caso in cui la licenza preveda un intervento oneroso per la sua acquisizione e/o utilizzo è fatto obbligo al Fornitore darne comunicazione preventiva a DigiCamere per le autorizzazioni del caso; l'autorizzazione dovrà essere formalizzata in modalità scritta e diverrà parte integrante dei documenti di progetto.

Il trasferimento di sorgenti di programmi, compilati, documentazioni e quant'altro sia connesso con la corretta esecuzione del contratto potrà avvenire tramite consegna al Direttore

dell'esecuzione del contratto via e-mail o altro supporto magnetico ritenuto valido dal Direttore stesso.

Il Fornitore dovrà essere in grado di lavorare contemporaneamente su almeno 4 **progetti/piani tecnici**.

Si stima che almeno l'80% delle attività di questo tipo debbano essere svolte presso la sede di DigiCamere.

A titolo puramente indicativo, si riporta di seguito il numero delle giornate/uomo complessive che si ipotizza di utilizzare, per i servizi di **Sviluppo/Manutenzione evolutiva** e una tabella contenente la percentuale di impegno stimata per figura professionale:

Sviluppo/Manutenzione evolutiva: 461 giornate/uomo (70% del servizio)

Figure Professionali	Imp. %
Capo Progetto	4 %
Analista Programmatore	23 %
Programmatore	73 %

4.2 Manutenzione adeguativa

I servizi di manutenzione adeguativa dei sistemi informativi sono finalizzati ad adeguare o integrare applicativi software già rilasciati alla Clientela.

L'attività consiste nell'intervento su prodotti e servizi in esercizio per l'adeguamento, senza implementazione o espansione di nuove funzionalità, conseguente a variazioni di ambienti tecnologici o della normativa.

NON ricadono in questo ambito attività di manutenzione corrente con l'obiettivo di garantire la continuità operativa dei sistemi. Il fornitore quindi NON consideri in alcun modo questo servizio come una richiesta di gestione corrente e continuativa di applicazioni informatiche delle quali deve essere garantita la business continuity. Si tratta sempre e solo di attività/progetti puntuali.

Le attività verranno svolte utilizzando le piattaforme e gli ambienti standard DigiCamere e dovranno sottostare alle regole di utilizzo degli strumenti allo scopo predisposti per la messa in linea a disposizione della Clientela. All'atto della realizzazione degli interventi lì dove ci fosse la necessità dovrà essere adeguata la documentazione relativa.

Il Fornitore dovrà essere in grado di lavorare contemporaneamente su almeno 3 **progetti/piani tecnici**.

Si stima che almeno il 60% delle attività di questo tipo dovranno essere svolte presso la sede di DigiCamere.

A titolo puramente indicativo, si riporta di seguito il numero delle giornate/uomo complessive che si ipotizza di utilizzare, per i servizi **Manutenzione Adeguativa** e una tabella contenente la percentuale di impegno stimata per figura professionale:

Manutenzione adeguativa: 198 giornate/uomo (30% del servizio)

Figure Professionali	Imp. %
Capo Progetto	4 %
Analista Programmatore	23 %
Programmatore	73 %

5 GESTIONE DEL SERVIZIO

Nei paragrafi successivi vengono descritte in modo schematico le modalità di gestione del servizio nonché l'organizzazione e gli strumenti a supporto dello stesso.

5.1 Modalità di affidamento Progetti

Al fine di procedere all'affidamento delle specifiche attività (definite "Progetti") che il Fornitore dovrà espletare nel periodo contrattuale, Digicamere provvederà a trasmettere allo stesso delle Richieste di intervento.

Tali richieste saranno corredate, di volta in volta, da tutta la documentazione necessaria ad effettuare una valutazione delle attività, della tipologia di risorse, della tempistica e del numero di giornate/uomo necessarie alla realizzazione del singolo Progetto.

Per l'espletamento dei Progetti che Digicamere andrà ad attivare nel periodo contrattuale, al Fornitore verrà chiesto di utilizzare uno o più dei seguenti pacchetti di giornate/uomo:

Pacchetto A

Figure Professionali	N. Giornate/Uomo
Capo Progetto	4
Analista Programmatore	20
Programmatore	66

Pacchetto B

Figure Professionali	N. Giornate/Uomo
Capo Progetto	2
Analista Programmatore	18
Programmatore	48

Pacchetto C

Figure Professionali	N. Giornate/Uomo
Capo Progetto	1
Analista Programmatore	8
Programmatore	28

Digicamere stima nel conteggio complessivo di base d'asta dell'appalto pari a € 145.449,20 + IVA i seguenti quantitativi di pacchetti suddivisi per tipologia:

- n.3 pacchetti di tipo "A";
- n.3 pacchetti di tipo "B";
- n.5 pacchetti di tipo "C".

Per ogni Progetto da attivare, Digicamere individuerà il/i pacchetto/i che intenderà utilizzare e invierà la relativa Richiesta di intervento al Fornitore con le modalità di cui al successivo paragrafo 5.2.

Per coprire determinati Progetti sarà possibile sommare o frazionare tali pacchetti di giornate/uomo. I prezzi a giornata/uomo di ogni Figura Professionale saranno quelli offerti dal Fornitore in sede di Appalto Specifico.

Digicamere comunicherà fra le altre cose la sede in cui dovranno avere luogo le attività (sede di Digicamere e/o sede del Fornitore) e l'eventuale disponibilità o meno di server di sviluppo utilizzabili dal Fornitore (che, quindi, deve sempre prevedere propri ambienti di sviluppo che non potranno comportare oneri aggiuntivi per Digicamere).

Nel caso di richieste riguardanti la manutenzione evolutiva, potrà essere allegata la documentazione relativa alla fase di analisi, contenente il progetto delle interfacce grafiche,

delle funzionalità ed il disegno delle basi, in coerenza con quanto definito dall'analisi prototipale, sempre se presente.

Digicamere provvederà, inoltre, ad indicare al Fornitore un Referente Tecnico (delegato del DEC) in grado di fornire supporto ed eventuali delucidazioni e chiarimenti sui termini operativi del Progetto.

5.2 Procedura di affidamento Progetti

Per ogni Progetto viene stabilita la seguente procedura operativa:

- Digicamere, tramite Richiesta di intervento, comunicherà al Fornitore i dettagli del Progetto circa l'obiettivo, i requisiti, gli eventuali vincoli temporali e di altra natura, il/i pacchetto/i di giornate/uomo che prevede di utilizzare ed eventuali livelli di servizio applicabili;
- Il Fornitore, definirà e trasmetterà una proposta di fornitura definita "Piano Tecnico" conforme alla Richiesta di intervento, ai requisiti di AS, all'Offerta Tecnica e ai requisiti di AQ. Il piano tecnico dovrà essere presentato entro il termine massimo di **7 giorni lavorativi** dalla ricezione della Richiesta di intervento e dovrà contenere:
 - la tempistica specifica di realizzazione del servizio con l'indicazione di milestone delle varie fasi di rilascio e di verifica congiunta;
 - l'indicazione degli strumenti adottati sia per le fasi di sviluppo che di testing e validazione del flusso prodotto;
 - il piano di documentazione secondo gli standard in uso presso Digicamere;
 - l'indicazione e i riferimenti del Service-Manager del Fornitore;
 - l'indicazione del pacchetto giornate/uomo che il Fornitore propone di utilizzare tra quelli previsti nel contratto (indicati nel precedente paragrafo 5.2). Per coprire determinati progetti sarà possibile sommare o frazionare i pacchetti di giornate/uomo previsti dal contratto.
- Digicamere provvederà a valutare il Piano Tecnico proposto, in termini di processi, tempistica e adeguatezza del/dei pacchetto/i giornate uomo;
- In caso di valutazione positiva del Piano Tecnico, Digicamere comunicherà per iscritto al Fornitore l'attivazione del Progetto. Da quel momento lo stesso Fornitore dovrà dare luogo alle attività previste iniziandole entro **3 giorni lavorativi**. Il Fornitore eseguirà l'intervento richiesto secondo la proposta approvata da Digicamere e, a conclusione di ciascun progetto, fornirà evidenza di quanto realizzato. Digicamere provvederà a verificare il buon esito della prestazione tramite collaudo;
- In caso di valutazione negativa del Piano Tecnico, Digicamere ne darà comunicazione al Fornitore invitandolo a rivedere i punti oggetto di criticità e invitandolo a produrre, entro il termine massimo di **3 giorni lavorativi** dalla richiesta un nuovo Piano Tecnico (seconda versione) da sottoporre ad approvazione;
- Digicamere provvederà all'analisi della seconda versione del Piano Tecnico e alla sua valutazione in termini di processi, tempistica e adeguatezza del/dei pacchetto/i giornate uomo. In caso di valutazione positiva della seconda versione del Piano Tecnico, Digicamere comunicherà per iscritto al Fornitore l'attivazione del Progetto, e a partire da quel momento il Fornitore stesso dovrà dare luogo alle attività previste iniziandole entro **3 giorni lavorativi**. Il Fornitore eseguirà l'intervento richiesto secondo la proposta approvata da Digicamere e, a conclusione di ciascun progetto, fornirà evidenza di quanto realizzato. Digicamere provvederà a verificare il buon esito della prestazione tramite collaudo;
- In caso di valutazione negativa del secondo Piano Tecnico, Digicamere lo comunicherà per iscritto al Fornitore riservandosi la facoltà di non affidare allo stesso lo specifico Progetto.

Digicamere si riserva in ogni caso di non procedere all'affidamento del Progetto laddove non lo ritenga necessario.

Nel caso di cancellazione totale o parziale del Progetto in corso d'opera, su indicazione motivata di DigiCamere, al Fornitore verrà riconosciuto solo il lavoro effettivamente svolto, sulla base della percentuale di avanzamento lavori alla data di cancellazione definita da DigiCamere.

5.3 Modalità di esecuzione del servizio

Il Fornitore dovrà svolgere il servizio presso la propria sede e/o presso la sede di DigiCamere. Per le attività di **Sviluppo/Manutenzione evolutiva** e di **Manutenzione adeguativa** potrà assai più facilmente verificarsi l'ipotesi di attività presso la sede di DigiCamere.

La sede prevalente in cui l'esecuzione viene richiesta sarà esplicitata chiaramente in fase di "Richiesta di intervento", così come sarà esplicitata l'eventuale possibilità, per il fornitore, di utilizzare gli ambienti di sviluppo di DigiCamere. Le modalità di sviluppo e gli standard da adottare sono riportati, oltre che nel presente documento, anche nell'Appendice 4.

Al termine del processo di sviluppo il fornitore dovrà collaborare con DigiCamere alla installazione in ambiente di stage e di produzione secondo le modalità descritte nelle Appendici 5 e 6 (attività che deve essere ricompresa nel prezzo pattuito per ogni progetto).

Le eventuali spese di trasferta si intendono già ricomprese nell'importo offerto dal fornitore per ogni giornata/uomo. In caso di attività presso la sede di DigiCamere le risorse del Fornitore dovranno essere dotate di propria strumentazione (PC Portatile). Nel caso in cui sia richiesto al Fornitore di svolgere l'attività presso la propria sede, lo stesso potrà organizzarsi come ritiene sia più consono al raggiungimento degli obiettivi indicati nella "Richiesta di intervento". Dovrà comunque garantire che il team impegnato abbia caratteristiche conformi rispetto ai requisiti indicati nell'Appendice 1 e che sia in grado di raggiungere gli obiettivi della "Richiesta di intervento". Il Fornitore potrà contare sulla disponibilità collaborativa di un Direttore dell'esecuzione del contratto che avrà l'incarico di seguirlo e supportarlo a fronte di necessità esplicative e di ricezione di quanto prodotto nell'ambito dell'assegnazione dell'attività.

Nel caso in cui sia richiesto al Fornitore di svolgere l'attività presso la sede di DigiCamere, esso dovrà mettere a disposizione un gruppo di lavoro che andrà ad affiancare il personale di DigiCamere.

DigiCamere provvederà a fornire un supporto operativo (eventuali delucidazioni sui termini operativi del Progetto) tramite un proprio Referente Tecnico.

L'attività di **Sviluppo/Manutenzione evolutiva** dovrà essere svolta avendo la massima attenzione alla usabilità¹ dell'applicazione ed alla possibile integrazione con altre applicazioni già esistenti, svolgendo un'attenta valutazione dei passi da seguire per consentire il rispetto degli importi stimati e dei tempi previsti nel Progetto con alti livelli di qualità del software prodotto.

Dovrà essere posta particolare attenzione e cura all'interazione con l'organizzazione di DigiCamere rispetto alla metodologia di sviluppo interna descritta al paragrafo 3.2 del presente documento. A questo proposito è previsto che il Fornitore esegua, per ciascuno dei moduli che via via si andranno a consolidare, adeguate fasi di test in cui sia verificata da un lato la compliancy con le richieste di DigiCamere e gli obiettivi complessivi di Progetto, dall'altra la non regressione del sistema complessivo. Quanto rilasciato dal Fornitore deve poter essere presentato ai clienti di DigiCamere ed essere messo in produzione.

5.4 Composizione del gruppo di lavoro

Il Fornitore si impegna a mettere a disposizione personale con idonee competenze per l'espletamento delle attività previste dal presente AS.

¹ Per l'esatta definizione di usabilità da applicare in questo contesto si faccia riferimento allo standard ISO 9241, "Ergonomic requirements for office work with visual display, Part 11".

Per raggiungere gli obiettivi di sviluppo richiesti nei singoli Progetti dell'AS, il Fornitore dovrà garantire a DigiCamere, nel rispetto dei requisiti indicati nell'AQ e nell'Appendice 1 del presente AS, le seguenti figure professionali:

- Capo Progetto;
- Analista Programmatore;
- Programmatore.

A titolo puramente indicativo, si riporta di seguito una tabella contenente il numero delle giornate/uomo complessive che si ipotizza di utilizzare per il servizio attraverso le tre tipologie di pacchetto definite al paragrafo 5.1, e una tabella contenente la percentuale di impegno stimata per figura professionale. Sulla base di tali stime DigiCamere ha conteggiato la base d'asta complessiva dell'appalto pari a € 145.449,20 + IVA.

Figure Professionali	Imp. %
Capo Progetto	4 %
Analista Programmatore	23 %
Programmatore	73 %

Si precisa che tali valori percentuali sono del tutto indicativi e non vincolanti per DigiCamere, non conoscendo a priori tutti i Progetti che andrà a richiedere nell'arco del periodo contrattuale.

Tutte le figure professionali utilizzate devono possedere conoscenze relativamente alle tecnologie previste nell'AS e rispettare i requisiti minimi di cui all'Appendice 1.

Il Team di lavoro da dedicare a ciascun singolo Progetto dovrà necessariamente prevedere la presenza di un Capo Progetto che si relazionerà con DigiCamere per tutti gli aspetti di gestione tecnica/operativa del Progetto.

Nell'ambito della gestione del servizio nel suo complesso, inoltre, il Fornitore dovrà individuare un Service-Manager, quale soggetto di riferimento nei rapporti con DigiCamere per ogni aspetto e problematica relativi alla prestazione del servizio, con esperienza di almeno due anni in ruoli analoghi. In capo a tale soggetto ricade la responsabilità di coordinare l'attività operativa al fine di garantirne i risultati quantitativi e qualitativi previsti.

Il Service-Manager del Fornitore parteciperà alla definizione dei Progetti con il Direttore dell'esecuzione del contratto di DigiCamere e favorirà l'integrazione e lo scambio di informazioni tra le funzioni aziendali coinvolte. Avrà un ruolo propositivo ed indicherà sia le soluzioni tecniche che organizzative per rispettare i tempi e le giornate/uomo concordate.

Il team di lavoro che sarà dedicato ad un singolo progetto dovrà rimanere quantitativamente e qualitativamente immutato nel corso della prestazione del singolo servizio. Eventuali avvicendamenti e sostituzioni dei relativi componenti dovranno comunque avvenire nel rispetto della consistenza qualitativa e quantitativa originaria e dovranno essere preventivamente autorizzati da DigiCamere. Il Fornitore dovrà garantire che il sostituto abbia equivalenti competenze tecniche ed esperienza tali da garantire la continuità del Servizio e dovrà farsi carico del periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere la nuova risorsa autonoma sul progetto.

DigiCamere avrà la facoltà, previa comunicazione scritta, di chiedere al Fornitore la sostituzione di uno o più componenti del team ove questi non rispettino i requisiti di competenze e capacità previste nell'AQ, nell'AS e nella Richiesta di intervento oppure nel caso in cui siano non funzionali alla corretta organizzazione del team nell'ottica della realizzazione del Progetto attivato. Il Fornitore avrà 2 giorni lavorativi per produrre eventuali controdeduzioni.

La sostituzione di eventuali figure riscontrate come inadeguate dovrà avvenire entro i termini massimi indicati all'art. 16 dello Schema di contratto, con personale dotato delle medesime competenze, capacità e, se presenti, certificazioni di quello proposto nella Richiesta di intervento.

Qualora la sostituzione fosse fatta in ritardo o il componente del team sostituito fosse ancora inadeguato e si dovesse ricorrere ad un'ulteriore sostituzione, verranno applicate le penali previste dall'Appendice 3.

In caso di sostituzione per inidoneità o di sostituzione da parte del Fornitore per sopraggiunte cause di forza maggiore, le attività di introduzione nel progetto della nuova risorsa saranno interamente a carico del fornitore.

5.5 Organizzazione e strumenti a supporto

Digicamere metterà a disposizione del Fornitore le seguenti figure e strumenti tecnologici per l'erogazione del servizio e la gestione del rapporto contrattuale:

- **Direttore Esecuzione del Contratto (DEC):** Il soggetto nominato da Digicamere responsabile delle fasi di direzione e di accertamento dell'esecuzione del contratto e della gestione e del coordinamento dei rapporti col Fornitore;
- **Referente Tecnico:** Il soggetto di Digicamere, delegato del DEC, incaricato del supporto e della gestione dei rapporti col Fornitore limitatamente a ciascun singolo Progetto;
- **Delivery Manager:** Il soggetto di Digicamere preposto alle attività sistemistiche che deve essere coinvolto quando vi sono modifiche/aggiornamenti hardware e software agli apparati che coinvolgono i portali inseriti nel perimetro oggetto di fornitura;
- **Plan.io:** E' il sistema di gestione dei progetti in uso presso Digicamere. E' il sistema con il quale saranno tracciate tutte le attività e le richieste (correttive e simili) sui progetti in corso. Il sistema Plan.io sarà utilizzato anche come repository SVN.