



# ROMA CAPITALE

## Dipartimento Politiche Sociali

### Capitolato tecnico

**Procedura negoziata, attraverso Richiesta di Offerta, all'interno del bando MePA per la fornitura di servizi professionali di manutenzione dei moduli applicativi facenti parte della buona pratica oggetto di trasferimento nell'ambito del progetto SIGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali; PON Governance e capacità istituzionale 2014-2020/ Open Community PA 2020 CUP J71E18000040007**

## Sommario

1	Premessa .....	3
2	Contesto di riferimento .....	3
2.1	Piattaforma Software .....	3
2.2	Progetto SGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali .....	4
3	Architettura del sistema oggetto di manutenzione .....	5
4	Risorse messe a disposizione dal progetto .....	9
5	Risorse richieste .....	9
6	Sintesi delle attività oggetto della fornitura .....	11
7	Modalità di lavoro .....	12
7.1	Sede e orari di lavoro .....	12
7.2	Strumenti di lavoro e comunicazione .....	13
7.3	Tipologie interventi .....	13
7.4	Attivazione interventi .....	14
7.5	Progettazione interventi .....	14
7.6	Modifiche in corso d'opera .....	15
7.7	Segnalazione errata di interventi .....	15
7.8	Criteri di accettazione (chiusura) degli interventi .....	15
7.9	Riesame di un intervento .....	15
7.10	Rifiuto della pianificazione .....	15
7.11	Documentazione .....	15
7.12	Transizione e fine contratto .....	16
8	Criteri di qualità e vincoli della fornitura .....	16
8.1	Tempestività .....	16
8.2	Aderenza della pianificazione .....	17
8.3	Continuità della fornitura .....	17
8.4	Funzionalità .....	17
8.5	Documentazione a corredo degli interventi .....	17
8.6	Documentazione del codice sorgente .....	17
8.7	Usabilità .....	17
8.8	Indipendenza .....	17

8.9	Accessibilità .....	17
8.10	Resilienza rispetto alle variazioni dei processi e delle organizzazioni .....	18
8.11	GDPR e Privacy.....	18
8.12	Titolarità degli sviluppi .....	18
9	Interventi in garanzia .....	18
10	Impegno richiesto .....	18
11	Importo .....	18
12	Criteri di aggiudicazione .....	19
13	Rendicontazione .....	19
14	Clausole di recesso e di risoluzione .....	19

## 1 Premessa

Le attività professionali di seguito descritte riguardano i servizi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva dei moduli software della piattaforma S.I.SO di Regione Umbria, le attività di manutenzione sono messe in campo in accordo fra tutti i partner del progetto SIGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali al fine di far convergere il sistema S.I.SO verso un nuovo ed aggiornato strumento operativo frutto dell'analisi e dei fabbisogni emergenti dalla sperimentazione presso alcuni Municipi pilota di Roma Capitale (già in corso da luglio 2018).

La piattaforma S.I.SO rappresenta il nucleo per la realizzazione del sistema informativo per la gestione delle attività del segretariato sociale e della cartella sociale informatizzata dei comuni Umbri organizzati in 12 zone sociali. La soluzione è anche installata e attiva in numerosi ambiti sociali della Regione Lombardia rappresentati nell'ambito del progetto SIGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali da ANCI Lombardia.

Roma Capitale, capofila del progetto SIGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali, finanziato dal PON Governance e capacità istituzionale 2014-2020 – OCPA 2020, è responsabile del progetto e del coordinamento dell'azione di evoluzione del prodotto software. Umbria Digitale Scarl in quanto realizzatrice della soluzione unica S.I.SO-SIGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali, supporta Roma Capitale in modo che gli interventi del presente capitolato siano ottimizzati ed allineati con l'evoluzione della piattaforma stessa.

## 2 Contesto di riferimento

### 2.1 Piattaforma Software

La Regione Umbria, i Comuni di Monza (capofila di 55 Comuni della Provincia) e Vigevano, hanno avviato dal 2012 percorsi progettuali per supportare i Comuni nell'adozione di un sistema informativo per i servizi sociali. Regione Umbria e ANCI Lombardia hanno fatto convergere tali percorsi in un unico sistema gestionale, che assicura una conoscenza in tempo reale dei bisogni espressi dai cittadini. Successivamente altre realtà si sono interessate al sistema e l'hanno attivato con specifici percorsi progettuali, ad esempio la C.M. Valli del Verbano gestisce in forma associata i servizi sociali dei comuni del proprio territorio attraverso il sistema S.I.SO. Infine recentemente la Regione Marche con

DGR n.1124/2018 ha avviato il percorso progettuale di riuso del sistema S.I.SO di Regione Umbria, nella cornice di attuazione degli impegni ascrivibili agli accordi intercorsi tra le Regioni dell' "Italia Mediana" sui temi dell'Agenda Digitale 2014-2020.

La citata piattaforma S.I.SO rappresenta di fatto lo strumento abilitante delle buone pratiche oggetto di trasferimento nell'ambito del progetto SIGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali.

Grazie ad adeguati strumenti di gestione e controllo organici e integrati diviene possibile migliorare l'efficacia della presa in carico e l'efficienza dell'amministrazione dei percorsi di cura, riducendo le tempistiche e il margine d'errore nell'ambito delle attività connesse ai servizi offerti e sviluppando una più funzionale capacità di monitoraggio e valutazione degli stessi, in termini di risposta ai bisogni dei cittadini, in un contesto di maggiore trasparenza dei percorsi e dei processi.

Il sistema tecnologico prevede due livelli di interazione:

- gestionale: in quanto gli operatori del territorio comunale, attraverso il modulo segretariato e la cartella sociale informatizzata, gestiscono i bisogni e il fascicolo di ciascun utente beneficiario
- conoscitivo: in quanto lo stesso Comune, l'ambito sociale, la Regione, grazie a funzionalità di business intelligence, dispongono di informazioni indispensabili per la piena conoscenza delle azioni in essere, per la progettazione dei nuovi interventi e per la programmazione.

L'analisi e l'automazione dei processi di presa in carico, ha permesso la strutturazione di percorsi di gestione omogenei e l'adozione di modelli di lavoro, sperimentati quotidianamente in oltre cento Comuni di ogni dimensione, riusabili in contesti anche molto eterogenei. Tali modelli di lavoro, nonché la rete di soggetti che ha contribuito a realizzare la buona pratica, sono oggi a disposizione per favorirne il trasferimento.

La soluzione software ha un elevato grado di riusabilità dato dal fatto che il know-how sul prodotto non è detenuto esclusivamente da Umbria Digitale ma anche dagli enti che hanno partecipato alla progettazione e da numerose aziende che hanno collaborato allo sviluppo delle principali interfacce web e servizi del sistema, curando spesso sia la progettazione che le implementazioni dei componenti. È possibile quindi affermare che il progetto è stato realizzato e viene attualmente gestito con strumenti e metodologie open.

## **2.2 Progetto SIGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali**

L'obiettivo del progetto SIGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali è quello di estendere agli enti riusanti del partenariato il modello tecnologico-organizzativo di gestione dei servizi sociali comunali e del software gestionale "web based" fruibile online, realizzato dalle amministrazioni cedenti.

Enti riusanti:

- Roma Capitale (beneficiario)
- Regione Lazio
- Comune di Lecce

Enti cedenti:

- Regione Umbria
- Umbria Digitale Scarl
- ANCI Lombardia

- Comune di Orvieto

Il Comune di Roma in quanto capofila del progetto SIGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali gestisce, in sinergia e con la collaborazione degli enti partner, le risorse assegnate nell'ambito dei finanziamenti PON Governance 2014-2010.

Le attività progettuali prevedono la definizione del modello denominato SIGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali presso la Regione Lazio e il suo dispiegamento in quindici Municipi, nel Dipartimento Politiche sociali di Roma Capitale e nel territorio di Lecce (dieci Comuni), secondo criteri conformi ai PRA (Piani di Rafforzamento Amministrativo) delle due Regioni e in modalità integrata con i sistemi sanitari regionali per gli adempimenti di programmazione sociale.

Di seguito l'elenco sintetico delle azioni di progetto:

- Azione A1: Progettazione, direzione, coordinamento e monitoraggio dell'intervento finanziato
- Azione A2: Individuazione di tutte le componenti del "kit del riuso" della buona pratica
- Azione A3: Trasferimento della buona pratica tra Ente/i Cedente/i ed Enti Riusanti
- Azione A4: Evoluzione della buona pratica oggetto di trasferimento attraverso il modello Open Community PA 2020
- Azione A5: Promozione, comunicazione e disseminazione dell'intervento

Nell'ambito dell'azione A4 sono state previste le risorse economiche alla base del presente capitolato.

La fase di sperimentazione della piattaforma presso i Municipi pilota e la costituzione di gruppi di lavoro tematici fornisce al progetto delle Request For Change indirizzate alla realizzazione di interventi evolutivi e migliorativi alla piattaforma software.

### **3 Architettura del sistema oggetto di manutenzione**

Dal punto di vista logico-funzionale la piattaforma è costituita principalmente da due moduli web:

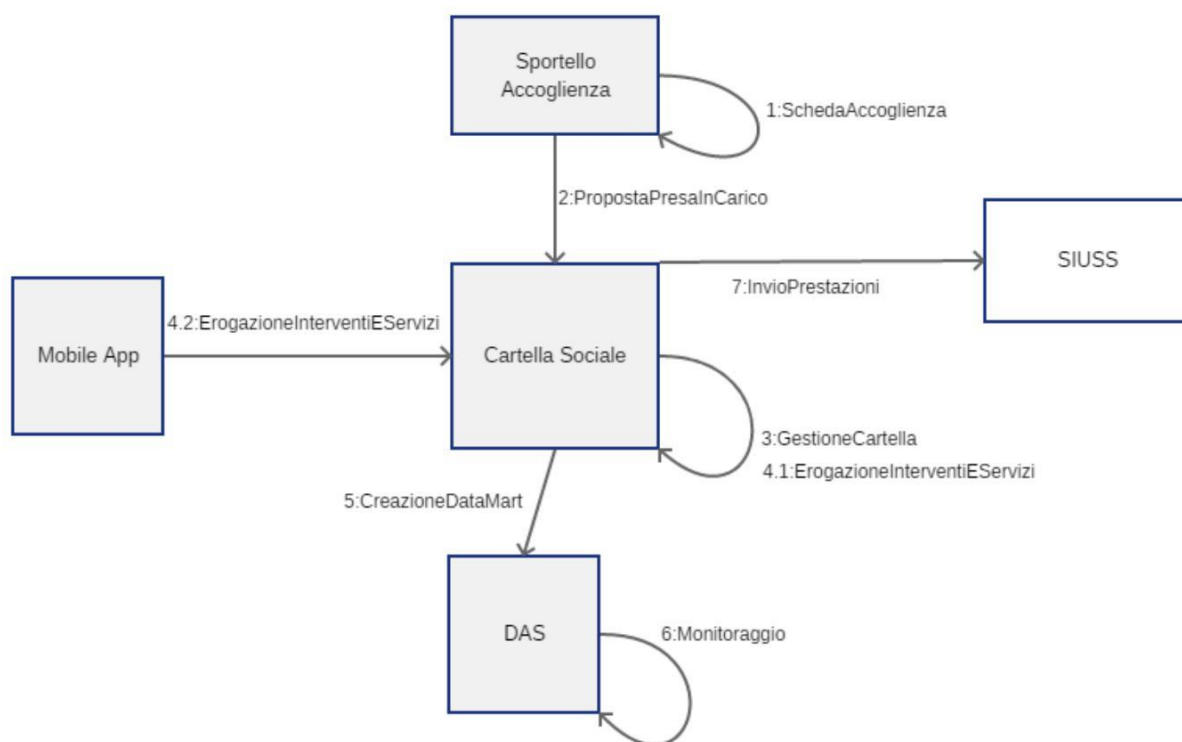
- Sportello UdC (o segretariato sociale)
- Cartella Sociale Informatizzata

destinati agli utenti comunali, oltre ad un modulo di business intelligence basato sul prodotto open source **SpagoBI**.

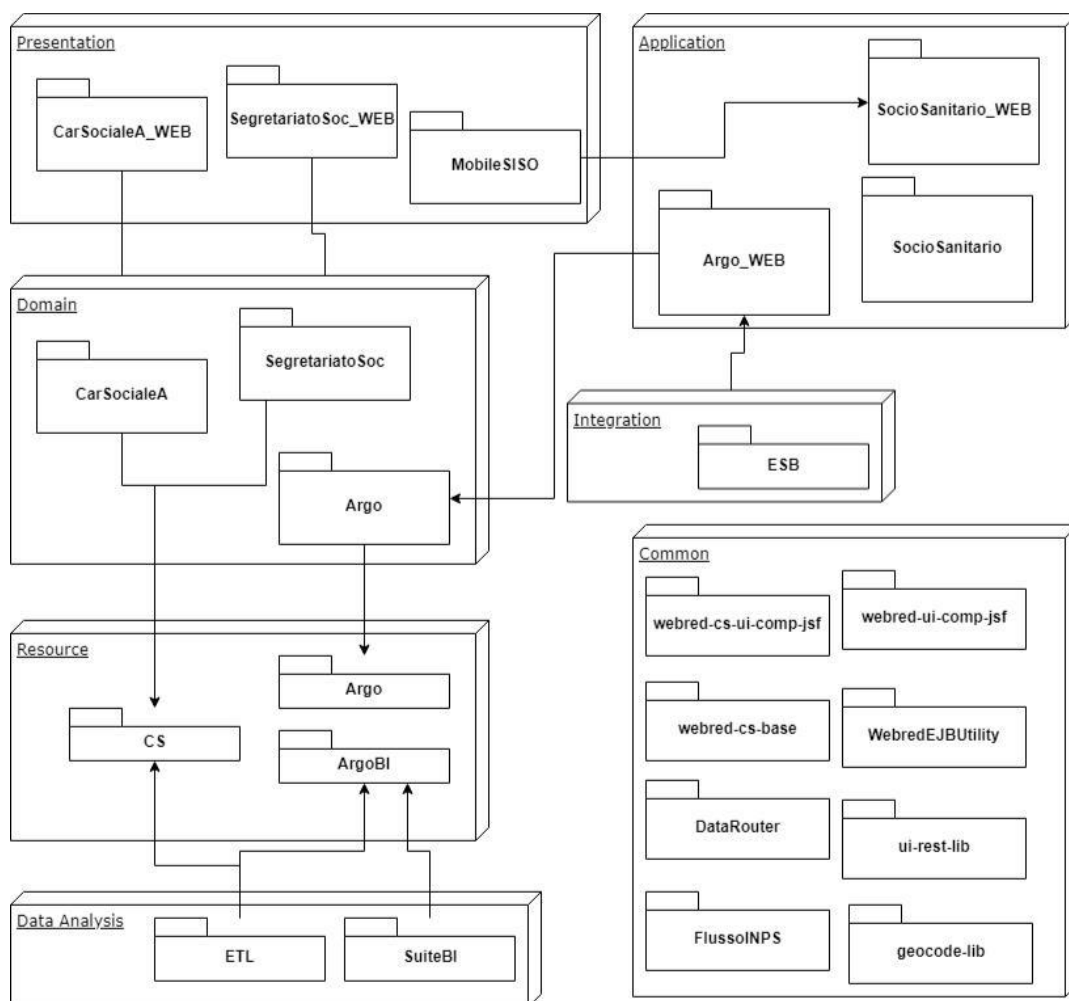
Il sistema è implementato sulla base delle librerie della piattaforma GIT (<http://www.progettogit.it>) e ne eredita i paradigmi implementativi e parte dello stack tecnologico.

Nello schema logico seguente è possibile vedere i principali moduli dei quali è composto il sistema operativo:

- Cartella Sociale: gestionale dell'anagrafica e del fascicolo dell'utente beneficiario
- Sportello Accoglienza: applicazione web per la registrazione del modulo di accoglienza (Segretariato, PUA)
- Mobile SISO: app mobile per la rendicontazione di servizi in mobilità
- DAS: Sistema di analisi dei dati basato su suite business intelligence
- SIUSS (esterno): archivio nazionale (INPS) delle prestazioni sociali agevolate



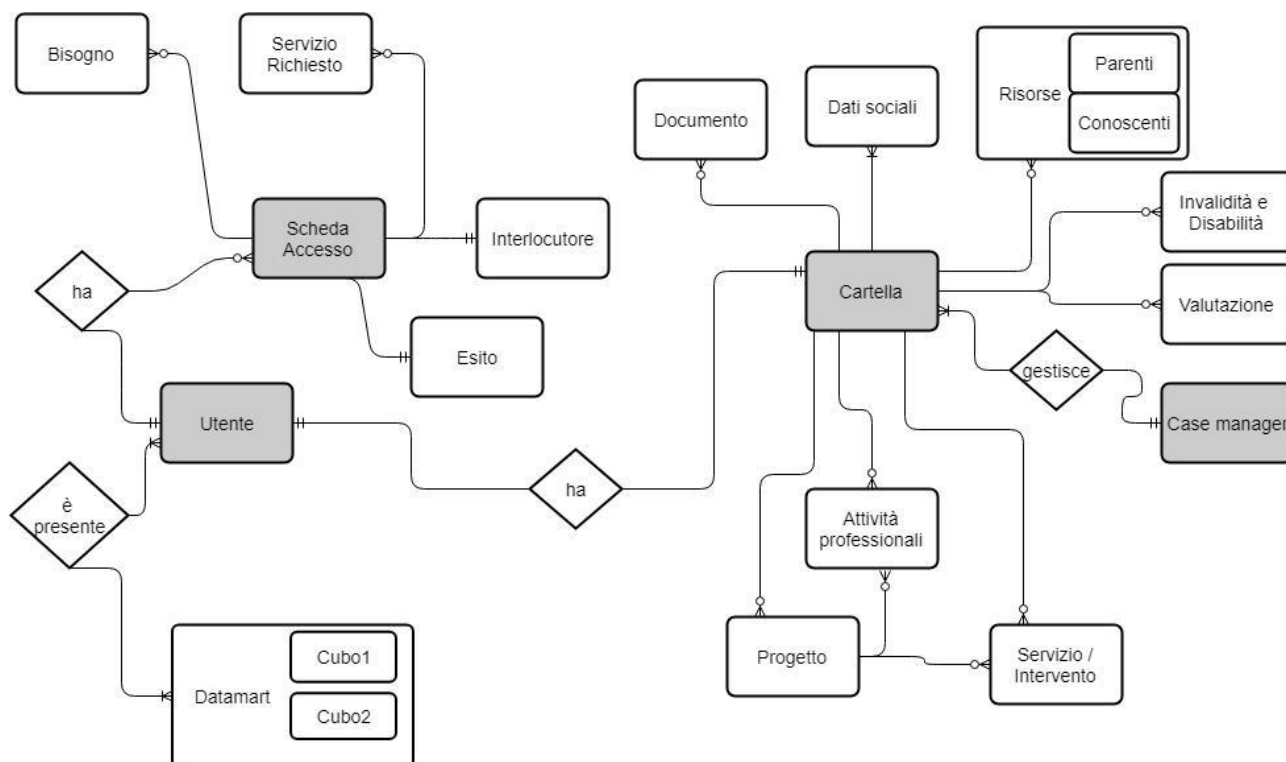
Nella vista implementativa seguente vengono riportati i moduli dei quali è composto il sistema S.I.SO, suddivisi nei diversi layer applicativi.



### Stack Tecnologico del prodotto:



Il diagramma seguente illustra le entità concettuali principali del sistema, ogni entità rappresenta logicamente un oggetto registrato nella banca dati applicativa, non necessariamente in una singola tabella.





#### 4 Risorse messe a disposizione dal progetto

Nell'ambito del progetto SGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali gli enti partner si organizzano in comitati e gruppi di lavoro al fine di gestire e svolgere le attività prescritte dal progetto, ciascun partner ha specifici ruoli e responsabilità.

Per quanto concerne le attività di manutenzione oggetto del presente bando verrà nominato un Responsabile Unico del Procedimento (RUP) reperito fra l'ente capofila del progetto, il RUP coordinerà gli interventi manutentivi nei confronti del fornitore da individuarsi, avvalendosi del supporto di Umbria Digitale quale partner e non quale fornitore.

#### 5 Risorse richieste

Nei paragrafi seguenti è fornita la descrizione dei profili professionali da impiegare nella fornitura, diversificati, ove significativo, in base al servizio/attività di competenza. Le figure professionali proposte dovranno fare riferimento ai profili descritti, fermo restando l'obbligo per il fornitore a derogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

##### **RISORSE:**

Le risorse vengono integrate nel team di progetto e interagiscono con il team limitatamente alle attività assegnate. Vengono definiti i seguenti profili:

##### **Profilo 1 – Analista Programmatore Senior:**

###### 1) CONOSCENZE TECNICO/FUNZIONALI

- Conoscenza delle architetture di servizi SOAP e REST
- Conoscenza dello stack tecnologico del sistema:
  - Oracle DBMS e sintassi sql nativa
  - Xml/Xsd
  - JBoss o altri AS Java Enterprise
  - JSF (Primefaces)
  - EJB
  - JPA
  - Json

###### 2) SKILL

- Esperienza di almeno 3 anni nell'ambito dello sviluppo di software applicativo JavaEE.
- Esperienza nella partecipazione a progetti di implementazione di sistemi applicativi di complessità medio/alta.
- Ha implementato componenti di integrazione fra diversi sistemi applicativi.
- Ha realizzato componenti software partendo da specifiche fornite dal progettista/architetto.

- Ha svolto attività di sviluppo in progetti di implementazione di sistemi di medie/grandi dimensioni operando tecnicamente in autonomia o su indicazione dell'architetto.
- Ha svolto attività di manutenzione in sistemi di medie/grandi dimensioni operando tecnicamente in autonomia o su indicazione dell'architetto.
- Sa realizzare o interrogare componenti web services.
- Ha progettato e realizzato test unitari e di integrazione.

### 3) COMPETENZE

- Attitudine al lavoro di gruppo
- Attitudine al problem solving

### **Profilo2 – Progettista Sistemi Informatici:**

#### 1) CONOSCENZE TECNICO/FUNZIONALI

- Conoscenza del pattern MVC e dei più diffusi design pattern (Front Controller, Factory, Observer, Command, Singleton).
- Conoscenza di base dei processi di gestione dei servizi alla persona.
- Conoscenza dell'RDBMS Oracle

#### 2) SKILL

- Esperienza pregressa negli ultimi 5 anni di attività di analisi e sviluppo in progetti attinenti la gestione dei servizi alla persona, con particolare riferimento all'ambito sociale e dei servizi dei comuni e/o socio-sanitario.
- È in grado di disegnare banche dati relazionali complesse.
- Ha progettato componenti software di utilità comune (taglib, jar ecc.).
- Ha maturato esperienza nella redazione di analisi dei requisiti e progettazione specifica di funzioni e componenti.
- È in grado di identificare la migliore soluzione funzionale a partire dal fabbisogno di alto livello.
- È in grado di interpretare testi e regolamenti al fine di ricavarne specifica di sistema e ipotesi implementative.
- È in grado di stimare e pianificare dettagliatamente le attività nell'ambito della fase di analisi.
- È in grado di rapportarsi con il project manager / team leader sullo stato di avanzamento delle attività e fornire ipotesi di azioni a fronte di criticità emerse.

### **Profilo 3 – Esperto di Business Intelligence:**

#### 1) CONOSCENZE TECNICO/FUNZIONALI

- Jasper Report
- Mondrian

- Suite SpagoBI / Knowage
- PL-SQL
- Talend

## 2) SKILL

- Esperienza nella progettazione di datamart multidimensionali OLAP
- È in grado di disegnare banche dati relazionali complesse
- Sa implementare processi ETL Talend
- Conosce e sa mettere in pratica le tecniche del business intelligence
- È in grado di integrare componenti software di diverse tecnologie e standard

Il fornitore dovrà mettere a disposizione da un minimo **2** ad un massimo **4** risorse **da attivare on demand**, con modalità a chiamata.

Si elencano di seguito i profili ai quali ciascuna risorsa fornita dovrà obbligatoriamente aderire.

	Profilo 1	Profilo 2	Profilo 3
Risorsa A	<b>OBBL.</b>	<b>OBBL.</b>	OPZ.
Risorsa B	<b>OBBL.</b>	OPZ.	OPZ.
Risorsa C (*)	OBBL.	OPZ.	OPZ.
Risorsa D (*)	OPZ.	OPZ.	OBBL.

(\*) se fornita, attivabile a chiamata dal RUP.

Dovrà essere indicato per ciascuna risorsa il professionista che si intende dedicare al progetto e allegare il relativo curriculum. In corso d'opera il fornitore potrà modificare le risorse solo a fronte di convalida da parte di Roma Capitale.

Roma Capitale potrà, nel caso lo ritenga opportuno, ottenere la sostituzione di alcune o tutte le risorse dedicate al progetto.

Il fornitore sarà chiamato a svolgere determinate tipologie di intervento sulla piattaforma software ed in base alla tipologia di intervento richiesto dovrà mettere in campo il giusto mix, in termini di impegno individuale, delle risorse assegnate al progetto.

## 6 Sintesi delle attività oggetto della fornitura

Le specifiche delle attività verranno di volta in volta fornite dal RUP e prodotte nell'ambito della definizione del piano di intervento evolutivo SIGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali.

Di seguito si riportano le attività che il fornitore si impegna a realizzare:

### Ambito sociale

- Sviluppo modulo software per la gestione anagrafica di terzi (strutture accoglienza, centri assistenza alla persona, case di fuga, centri antiviolenza, etc.) e possibilità di associare tali anagrafiche all'utente, nell'ambito dei processi di attivazione dei servizi alla persona gestiti dal sistema.
- Sviluppo interfaccia per cooperazione applicativa con il sistema informativo GAPS di Roma Capitale.
- Sviluppo modalità cambio case manager cartella sociale per favorire interscambio tra le strutture.
- Migliorie alle interfacce utente esistenti. In particolare per la scheda segretario:
  - compilazione campi senza passaggi sequenziali costretti, in modo da non alterare la spontaneità del colloquio;
  - recupero scheda precedentemente compilata;
  - inserimento campi note su ogni pagina della cartella sociale informatizzata per evitare la dispersione di informazioni;
  - rendere visibile la natura della proposta di presa in carico ancor prima che l'assistente sociale specialista l'accetti.

#### Ambito socio-sanitario

- Elaborazione e sviluppo di procedure di estrazione dati/allineamento

#### Sistema di indicatori

- Sviluppo di componente di fruizione del patrimonio informativo della piattaforma (report, cruscotti / indicatori)

Vengono comunque di seguito esplicitate a scopo esemplificativo e non esaustivo ulteriori tipologie di intervento:

#### Ambito sociale

- Interventi su pagine JSF per incremento dell'usabilità e accessibilità.
- Correzione di errori e anomalie in fase di utilizzo del sistema sui moduli applicativi.
- Sviluppo di nuovi workflow applicativi sulle informazioni trattate dal sistema.
- Adeguamento di componenti software e configurazioni rispetto alle nuove normative GDPR relative alla privacy.

#### Ambito socio-sanitario

- Sviluppo di interfacce di integrazione nell'ambito del sistema socio-sanitario
- Sviluppo di moduli applicativi per la gestione del dato sociale e socio-sanitario (Triage, Valutazioni ecc.)
- Implementazione di adeguamenti ed evoluzioni al sistema a seguito dell'analisi del contesto operativo socio-sanitario

#### Sistema di indicatori

- Georeferenziazione dati e sviluppo di interfacce di consultazione del dato georeferenziato

## 7 Modalità di lavoro

### 7.1 Sede e orari di lavoro

Il fornitore dovrà dare disponibilità a che le risorse lavorino **presso la sede on site indicata da Roma Capitale**,

#### Possibili sedi on site:

- Sede di Umbria Digitale Scarl ovvero sede indicata da Umbria Digitale nel territorio della Regione Umbria

- Sede indicata dal Dipartimento Trasformazione Digitale nel territorio di Roma Capitale

La definizione della sede on site, unica per tutta la durata del contratto, avverrà una tantum prima dell'avvio delle attività.

Potrà essere valutata la possibilità che le risorse lavorino presso la sede del fornitore, a fronte di una procedura di scambio di informazioni convalidata dal RUP, solo dopo

- Aver verificato una adeguata autonomia nello svolgimento del lavoro.
- Aver constatato che lo svolgimento delle attività presso la sede del fornitore non risultino svantaggiose, in termini di impegno per ambe le parti, rispetto alla modalità on site.

La sede di lavoro verrà comunicata al momento del conferimento dei **singoli interventi**.

Le stazioni di lavoro per il personale necessarie per l'espletamento delle attività affidate, comprensive dei necessari strumenti software, dovranno essere messe a disposizione dal fornitore.

Per le attività espletate presso la sede del fornitore verranno fornite tutte le specifiche necessarie per il collegamento con gli apparati server di sviluppi ivi compresi, qualora richiesto, client remoti con installato l'ambiente di sviluppo completo e collegamenti in VPN.

Orari di lavoro: dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle feste nazionali.

Orario di servizio: dal lunedì al venerdì 8.00-17.00

Eventuali riunioni verranno condotte presso la sede o tramite collegamento telematico.

Per eventuali interventi fuori sede si stima un numero massimo di 10 interventi.

## 7.2 Strumenti di lavoro e comunicazione

Strumenti di comunicazione: sistema di gestione interventi messo a disposizione nell'ambito del progetto SIGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali

Lingua comunicazioni: Italiano

Lingua strumenti adottati: Italiano/Inglese

## 7.3 Tipologie interventi

La modalità di lavoro a chiamata adottata si basa sull'affidamento di interventi appartenenti ad una delle seguenti tipologie:

<b>MAC</b>	Manutenzione correttiva
<b>MAD</b>	Manutenzione adeguativa
<b>MEV</b>	Manutenzione evolutiva

### MAD (Manutenzione Adeguativa)

Il servizio comprende tutte le attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e a garantire l'adeguamento del software a seguito di modifiche di norme o disposizioni di legge, modifiche organizzative, amministrative, dei processi interni o delle esigenze funzionali dell'Amministrazione.

### MAC (Manutenzione Correttiva)

Il servizio comprende tutte le attività di manutenzione finalizzate ad identificare ed eliminare funzionamenti errati e ad al ripristino delle funzionalità previste.

### **MEV (Manutenzione Evolutiva)**

Il servizio comprende tutte le attività di manutenzione finalizzate all'evoluzione/ottimizzazione delle applicazioni ed al perfezionamento delle procedure.

### **MAC, MAD**

Un intervento di tipo MAC, MAD è rappresentato da una **Issue**, cioè a una segnalazione attiva sul sistema di gestione degli interventi. La Issue viene correlata con le informazioni necessarie alla valutazione e analisi dell'intervento.

### **MEV**

Un intervento di tipo MEV può essere censito anch'esso come **Issue** nel caso non siano necessari particolari accordi o specifiche sulla pianificazione o lo svolgimento delle attività, in caso contrario (interventi a complessità elevata con un numero maggiore di 10 giorni) dovrà essere rappresentato da un documento di specifiche di **work package**, nel quale vengono elencate le caratteristiche dell'intervento e le modalità di lavoro, in particolare:

- Requisiti software e/o utente
- Criteri di accettazione de work package
- Eventuali vincoli architettureali o progettuali
- Effort prestabilito e concordato
- Tempi di consegna del work package
- Eventuali tolleranze

## **7.4 Attivazione interventi**

Il RUP predisporre i requisiti utente e/o software trasmettendo l'esigenza al fornitore.

Il fornitore procederà alle attività di pianificazione e progettazione, invierà al RUP le risultanze di tali attività.

Il RUP procederà all'accettazione totale o parziale della progettazione dell'intervento dando il via alle attività, in questa fase è possibile concordare la stima definitiva dell'intervento.

Il RUP ha comunque la facoltà di annullare l'intervento a seguito dell'analisi della progettazione o in corso di sviluppo.

L'annullamento dell'intervento prima delle attività di sviluppo non produce nessun credito in termini di rendicontazione per il fornitore, a meno che non si riscontri un grave difetto nella specifica del fabbisogno da parte del RUP.

## **7.5 Progettazione interventi**

Ogni intervento sottoposto al fornitore conterrà al minimo i requisiti utente e una ipotesi di pianificazione composta da tre voci: scadenze, impegno e tolleranza.

La progettazione di un intervento contiene:

- Elementi di analisi
- Una pianificazione

La pianificazione dell'intervento da parte del fornitore dovrà rispettare i criteri di "tempestività" e "aderenza alla pianificazione" espressi al capitolo seguente e dovrà essere convalidata dal RUP.

I controlli relativi alla convalida della pianificazione da parte del RUP riguarderanno principalmente:

- La validità di eventuali requisiti tecnici specificati dal fornitore a giustificazione della pianificazione
- L'eventuale eccessiva difformità fra la pianificazione proposta dal RUP e quella comunicata dal fornitore

Di norma la pianificazione dell'intervento è condizione necessaria all'avvio delle attività di sviluppo. Si potrà operare in deroga (rendiconto delle giornate a consuntivo) solo in particolari casi:

- In caso di difficoltà nella pianificazione per scarsità di specifiche o mancata di chiarezza dei requisiti, si procederà con un processo di sviluppo basato su prototipazioni successive.
- In caso non venisse rispettato il criterio di qualità di "aderenza della pianificazione"

Nel secondo caso si procede ad una pianificazione concordata fra RUP e fornitore, qualora questa non dovesse essere prodotta il RUP valuterà se richiedere che le attività vengano svolte on site sotto la diretta supervisione di tecnici di uno degli enti partner del progetto.

## **7.6 Modifiche in corso d'opera**

Il RUP potrà richiedere al fornitore di apportare modifiche in corso d'opera a ciascun intervento a seguito di una reingegnerizzazione degli interventi pianificati fermo restando l'importo stabilito. La pianificazione deve essere sottoposta a riesame ed in sede di riesame è possibile valutare eventuali modifiche a specifiche e relativo effort.

## **7.7 Segnalazione errata di interventi**

Nel caso di segnalazione errata da parte del RUP che non porti a nessun tipo di intervento, il tempo per l'analisi e la presa in carico da parte del fornitore potrà essere rendicontato.

## **7.8 Criteri di accettazione (chiusura) degli interventi**

L'accettazione degli interventi lavorati dal fornitore, è subordinata alla verifica della soluzione implementata da parte del RUP. Qualora la soluzione non sia ritenuta accettabile, il RUP ne darà comunicazione e il fornitore sarà tenuto a rimuovere le criticità sempre nel rispetto dei tempi previsti e senza ulteriori oneri.

## **7.9 Riesame di un intervento**

Interventi complessi possono essere sottoposti a riesame ed in sede di riesame è possibile valutare eventuali modifiche a specifiche e/o effort.

## **7.10 Rifiuto della pianificazione**

Il fornitore può rifiutare la pianificazione proposta dal RUP ovvero produrre una pianificazione che non rispetti il criterio di aderenza riportato al capitolo seguente soltanto motivando la propria scelta con elementi oggettivi di analisi. Il RUP ha facoltà di annullare l'intervento o accettare la pianificazione proposta.

## **7.11 Documentazione**

Il RUP fornisce al fornitore al minimo i requisiti utente dell'intervento e il fornitore si occupa di produrre le specifiche tecniche e di configurazione, qualora concordato. Di seguito viene riportato il debito informativo rispetto alla tipologia di intervento attivata.

	Progettazione WP		Sintesi intervent o eseguito	Spec. di installazi one	Schem a dati	Rilascio Intervento		Spec. di Configurazione	Manuale Utente
	Fabbis ogno	Spec. Tecniche / Funzionali				Specifica dei componenti			
Manutenzione correttiva	X		X						
Manutenzione adeguativa	X	OPZ	X	SR	SR			SR	
Manutenzione evolutiva	X	X	X	SR	SR	SR		SR	X

X=attività obbligatoria

OPZ=attività opzionale a discrezione del fornitore

SR=su richiesta del RUP

## 7.12 Transizione e fine contratto

Il Fornitore dovrà impegnarsi a predisporre un piano di transizione a fine fornitura finalizzato a facilitare il subentro di un eventuale nuovo Fornitore al termine del presente contratto.



## 8 Criteri di qualità e vincoli della fornitura

Vengono elencati gli standard di qualità che il fornitore è tenuto a rispettare, un eventuale mancato rispetto degli standard da parte del fornitore costituisce una grave inadempienza e comporta l'applicazione delle penali, qualora previste nel contratto.

### 8.1 Tempestività

Definito il **Tempo di intervento** come il tempo intercorrente tra la richiesta da parte del RUP e l'inizio dell'intervento da parte del fornitore, computato nell'ambito dell'orario di servizio, questo deve essere conforme ai seguenti livelli di servizio:

Le risorse dovranno essere immediatamente disponibili alla stipula del contratto, in quanto le attività devono essere svolte in continuità a quanto già avviato.

TIPO DI INTERVENTO	INDICATORE	LIVELLO DI SERVIZIO TEMPO DI INTERVENTO DALLA RICHIESTA	PENALI
Manutenzione correttiva	Avvio Intervento software	≤ 2 giorni	5 ‰ per ogni giorno di ritardo
Manutenzione adeguativa	Progettazione intervento	≤ 3 giorni	3 ‰ per ogni giorno di ritardo
Manutenzione evolutiva	Progettazione intervento	≤ 4 giorni	3 ‰ per ogni giorno di ritardo
Manutenzione adeguativa, evolutiva	Avvio intervento software	≤ 2 giorni dalla validazione della progettazione	3 ‰ per ogni giorno di ritardo



## 8.2 Aderenza della pianificazione

L'attuazione degli interventi non potrà discostarsi dall'ipotesi di pianificazione concordata e validata dal RUP per valori maggiori del 20% su scadenza, effort o tolleranza.

### Rispetto delle scadenze

TIPO DI INTERVENTO	INDICATORE	LIVELLO DI SERVIZIO	PENALI
Manutenzione evolutiva	Mancato rispetto della scadenza	≤ 2 eventi consecutivi	3 ‰ per ogni giorno di ritardo

## 8.3 Continuità della fornitura

Il fornitore dovrà impegnare full time le risorse A e B messe a disposizione.

Il fornitore dovrà impegnarsi a mettere a disposizione a chiamata le risorse C e D entro i tempi definiti dal criterio di tempestività per lo specifico tipo di intervento.

## 8.4 Funzionalità

Gli interventi dovranno produrre delle modifiche in grado di soddisfare i requisiti utente e i requisiti di sistema condivisi nella fase di progettazione. Soprattutto i requisiti utente necessitano di un livello di attenzione alto e il software realizzato non dovrà disattendere i requisiti utente in favore di requisiti di sistema successivamente discussi fra tecnici. Per fare questo tutte le funzioni descritte e i componenti devono essere rintracciabili e correlabili.

## 8.5 Documentazione a corredo degli interventi

Gli interventi di manutenzione evolutiva devono essere correlati della documentazione sufficiente ad identificare requisiti utente, requisiti di sistema (progettazione), specifiche della modifica e specifiche di configurazione qualora richieste.

## 8.6 Documentazione del codice sorgente

La percentuale di commenti significativi deve essere almeno il 10% delle linee di istruzione.

## 8.7 Usabilità

Il software dovrà facilmente essere compreso, appreso e usato dall'utente finale.

## 8.8 Indipendenza

Il fornitore non dovrà introdurre dipendenze da librerie proprietarie o con licenza commerciale se non concordato in fase di progettazione.

## 8.9 Accessibilità

Il software realizzato deve rispettare i requisiti di usabilità ed accessibilità ai sensi delle vigenti norme di legge e consentire la corretta visualizzazione ed utilizzo indipendentemente dal terminale di fruizione;

## 8.10 Resilienza rispetto alle variazioni dei processi e delle organizzazioni

Il software realizzato deve assicurare la resilienza dell'intero processo garantendo che le variazioni che interessano una singola struttura organizzativa (direzione/ufficio) o un singolo processo non si ripercuotano su tutti gli altri processi. Al tempo stesso, la soluzione proposta deve garantire, attraverso una gestione centralizzata di determinate informazioni, che le variazioni comuni a tutte le strutture organizzative e/o a tutti i processi siano automaticamente recepite.

## 8.11 GDPR e Privacy

Il software realizzato deve essere conforme alle direttive in materia di trattamento dei dati personali e di privacy regolamentato dal GDPR (General Data Protection Regulation).

## 8.12 Titolarità degli sviluppi

Tutto il software realizzato in ragione del presente bando deve essere consegnato a Roma Capitale che risulterà titolare, unitamente ai relativi codici sorgente ed alla relativa documentazione tecnica di supporto, secondo le indicazioni del RUP nominato dell'amministrazione stessa.

Il fornitore si impegna pertanto affinché tutte le attività e la documentazione inerenti il presente bando vengano realizzate in accordo ai principi di qualità e "riusabilità" del software, ed è comunque tenuto a conservare, con la dovuta diligenza e riservatezza, manuali, schemi ed ogni altra documentazione tecnica eventualmente fornita da Roma Capitale. Il predetto materiale, salvo espresso patto contrario, deve essere restituito a Roma Capitale entro 10 (dieci) giorni lavorativi e consecutivi dalla cessazione, a qualunque titolo o ragione, della efficacia del presente bando.

## 9 Interventi in garanzia

La garanzia copre tutte le attività di manutenzione eseguite dal fornitore nell'ambito del presente bando nel limite di

- Sei mesi dal rilascio di patch o release in produzione contenenti le revisioni dei componenti malfunzionanti, non ulteriormente modificati da altri interventi non a carico del fornitore
- Prima del packaging delle revisioni dei componenti malfunzionanti

Tutti gli oneri connessi con la risoluzione delle anomalie segnalate nel periodo di garanzia, ivi compreso il ripristino delle funzionalità di esercizio, saranno a carico del fornitore.

## 10 Impegno richiesto

Le risorse assegnate al progetto dovranno lavorare per n. 300 giornate/uomo totali, distribuite nel periodo temporale entro Dicembre 2019 dalla data di stipula del contratto.

La realizzazione delle attività dovrà essere gestita dal fornitore nella sua globalità, assumendosi la responsabilità di tutte le fasi (definizione, analisi tecnica-funzionale, realizzazione, collaudo, avvio esercizio) mediante l'allocazione di un team mix che inglobi tutte le professionalità adeguate e necessarie per assicurare il buon esito finale.

## 11 Importo

L'importo a base di gara è pari a € 103.164 oltre IVA al 22%, cioè pari a € 340 per giornata per un massimo di 300 giornate/uomo, comprensivo contributo ANAC pari a € 30. Per quanto riguarda gli oneri della sicurezza, i costi per i rischi interferenziali sono eliminabili attraverso idonee procedure gestionali e pertanto si ritengono pari a zero.

La fornitura dovrà concludersi entro il 31 Dicembre 2019.

L'importo deve considerarsi inclusivo di tutte le spese per la presenza delle risorse nella sede designata e per un massimo di 10 spostamenti per riunioni o altre attività se richieste in altre sedi.

## 12 Criteri di aggiudicazione

Sono espressi nel disciplinare di gara.

## 13 Rendicontazione

L'affidatario del servizio dovrà inviare Al RUP, con cadenza mensile entro il giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento, un apposito report che contenga l'elenco dettagliato di tutte le richieste ricevute, con l'indicazione, di data e ora di ricezione, data e ora di inizio intervento, data e ora di chiusura.

Per ogni intervento il fornitore renderà le giornate persona erogate, nel limite di quelle previste nella fase di analisi dell'intervento più una eventuale tolleranza, concordata preventivamente.

Per ogni intervento verranno rendicontati i giorni/persona totali erogati (l'unità minima rendicontabile 0,5 gg/uomo).

Le giornate impiegate saranno contabilizzate come somma delle ore effettivamente utilizzate per l'intervento, considerando la giornata lavorativa costituita da 8 ore lavorative.

Per ogni intervento verrà riconosciuto al fornitore un importo pari a:

$$GP * TUG$$

GP= giorni persona previsti per la realizzazione dell'intervento, eventualmente comprensivi della tolleranza concordata

TUG = tariffa unitaria giornaliera

La fatturazione dovrà riportare i riferimenti al lavoro realizzato (Issueld o nome work package).

## 14 Clausole di recesso e di risoluzione

Roma Capitale si riserva, altresì, la facoltà di risolvere il contratto stipulato ai sensi e per gli effetti dell'art 1456 C.C., nei seguenti casi:

- grave negligenza o frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- in caso di concordato preventivo, di fallimento a carico dell'affidatario;
- violazione delle disposizioni del Patto d'integrità, allegato al Disciplinare di gara;
- violazione delle disposizioni in materia di tracciabilità dei pagamenti e in materia di sicurezza;
- applicazione a carico dell'affidatario di una misura di prevenzione della delinquenza di tipo mafioso;

Roma Capitale ha diritto al recesso dal contratto, secondo le modalità e le tempistiche disciplinate dall'art 109 del D.lgs 50/2016.

Dalla data di efficacia del recesso, l'aggiudicatario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno a Roma Capitale.