

Capitolato Tecnico

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
MANUTENZIONE CORRETTIVA E SVILUPPO APPLICATIVO SULLA PIATTAFORMA SAP
CIG - 703619649F**

PREMESSA	3
1 ANALISI FUNZIONALE/TECNICA	3
1.1 Attività oggetto del Servizio	3
1.2 Ambito di applicazione del Servizio	6
1.3 Dimensioni e composizione dei gruppi di lavoro	6
1.4 Profili Professionali	8
2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E DELLE ATTIVITÀ.....	11
2.1 Modalità di Accettazione del Servizio (Manutenzione Evolutiva)	16
2.2 Gestione e Pianificazione del Servizio	16
3 QUALITÀ	18
3.1 Documentazione	18
3.2 Ambiente di sviluppo e luogo di lavoro	18
3.3 Modalità di consegna dei prodotti	19
3.4 Monitoraggio	19
3.5 Garanzia	19
3.6 Affiancamento fine Servizio	19
3.7 Penali	19
3.7.1 Regole di calcolo delle Penali.....	20
3.7.2 Penali Servizio “Manutenzione Correttiva”	21
3.7.3 Penali Servizio “Manutenzione evolutiva”	22

PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti per la fornitura del servizio di manutenzione correttiva e di manutenzione evolutiva sull'area contabile (SAP) del sistema informativo di SACE.

Con il termine "SACE" va intesa la SACE S.p.A..

Con il termine "Fornitore" va intesa la ditta aggiudicataria della fornitura.

Il capitolato si completa delle seguenti Appendici:

Appendice 1	Descrizione funzionale dei sistemi attuali
Appendice 2	Modulo "Distinta HD Manutenzione Correttiva"
Appendice 3	Modulo "Rendiconto mensile interventi di sviluppo"

1 ANALISI FUNZIONALE/TECNICA

1.1 Attività oggetto del Servizio

Oggetto del presente Capitolato è il Servizio così ripartito:

A) Manutenzione correttiva/assistenza utenti (2° livello) (derivanti da segnalazioni di malfunzionamento e/o richieste di supporto); di seguito per brevità MAC;

B) Manutenzione evolutiva (derivanti da sviluppi applicativi previsti all'interno di nuovi progetti e/o da interventi di manutenzione evolutiva e/o adattativa);

C) Assistenza al Demand Management (derivante da richieste di supporto da parte dei Responsabili SACE).

da prestare sull'area contabile del Sistema Informativo, con particolare riguardo al sistema SAP.

SACE ha scelto di adottare il sistema SAP quale piattaforma applicativa per la gestione dei processi contabili, amministrativi e gestionali.

Il sistema SAP per SACE si è implementato nel mandante "501".

La release SAP è la ECC 6.0.

Le configurazioni, in termini di moduli implementati, sono quelle riportate al successivo capitolo 2.2.

Il Contratto avrà la durata di 36 mesi a partire dalla data di sottoscrizione del contratto.

Nel seguito si definiscono in dettaglio le attività sopra elencate.

Manutenzione correttiva/assistenza utenti (2° livello)

Il servizio di manutenzione correttiva si concreta in prestazioni da erogare ogni qualvolta se ne presenti la necessità e per tutta la durata del contratto, al fine di assicurare il funzionamento del sistema secondo i livelli di servizio ed i requisiti richiesti. Esso si articola in:

- manutenzione correttiva/adattativa;
- assistenza utenti (2° livello).

Tali attività dovranno essere erogate, sia per l'attuale sistema in esercizio che per le componenti che verranno

realizzate e rilasciate in seguito, a partire dalla data di esito positivo del collaudo e fino alla scadenza del Contratto. In particolare si precisa che, per quanto concerne le sole componenti che verranno realizzate e rilasciate in esercizio, le attività di manutenzione correttiva sono dovute per tutta la durata del contratto (36 mesi) e fino a 2 (due) mesi dopo la scadenza del contratto e si intendono effettuate in garanzia.

Per **manutenzione correttiva** si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente sia sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

Il servizio di manutenzione correttiva è normalmente attivato attraverso una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente (nel seguito chiamati anche malfunzioni o malfunzionamenti).

Il servizio di manutenzione correttiva è teso alla risoluzione dei difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o il collaudo.

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel seguito del Capitolato.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi, possono comportare, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, e la risoluzione in termini di assistenza agli utenti.

Sono, altresì, parte integrante del servizio di manutenzione correttiva le seguenti attività:

1. eventuale competenza sistemistica necessaria alla corretta soluzione dei malfunzionamenti,
2. affiancamento di inizio e fine fornitura per il trasferimento del know-how relativo al funzionamento del sistema informatico.

Per i servizi di manutenzione correttiva dovrà essere prodotto un Riepilogo Mensile degli Interventi, contenente il dettaglio delle segnalazioni aperte nei mesi precedenti ed evase nel mese di riferimento; delle segnalazioni aperte e evase nel mese di riferimento; delle segnalazioni aperte nel mese e non ancora evase.

Nell'ambito del servizio di Manutenzione correttiva rientrano, fino ad un impegno massimo di 5 giorni-uomo, anche gli interventi di **manutenzione adattativa** che tipicamente non variano la consistenza del parco applicativo quali:

- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per miglorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni.

Gli interventi di manutenzione adattativa di impegno superiore a 5 giorni-uomo rientrano invece nei servizi di manutenzione evolutiva.

Nell'ambito del servizio di Manutenzione correttiva rientrano anche gli interventi di **Assistenza utenti** che sono svolti da parte di risorse professionali del Fornitore sotto la guida di un responsabile SACE, e sono orientati a supportare l'esercizio delle funzionalità del sistema ed all'assistenza degli utenti. Una parte delle attività è pianificabile, sia in termini temporali che di impegno, pur non avendo una distribuzione lineare dei carichi di lavoro nel tempo.

A tal fine al Fornitore è richiesto un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

Sono comprese nell'ambito di questo servizio le seguenti attività indicate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- supporto all'avviamento in esercizio (training on the job, etc.);
- assistenza durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni;
- assistenza operativa agli utenti per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso o help on line;
- assistenza specialistica agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi

d'interpretazione delle norme d'uso, attivando se necessario i progettisti del sistema o gli esperti sulla tematica;

- supporto specialistico all'assistenza per le applicazioni in esercizio.

Al Fornitore è richiesto di esplicitare, nell'offerta tecnica, il modello organizzativo che intende adottare per organizzare il servizio di assistenza.

La tipologia delle attività descritte, caratterizzata dal contatto diretto ed assiduo con gli utenti, richiede elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza nell'individuazione e risoluzione dei problemi.

Il servizio di assistenza utenti sarà coordinato dalla Divisione Sistemi Informativi di SACE.

Si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema a inizio contratto nonché delle nuove funzionalità sviluppate nel corso della fornitura, per acquisire un elevato grado di conoscenza del disegno e del codice realizzato.

Manutenzione Evolutiva

La **manutenzione evolutiva** è finalizzata alla realizzazione di ulteriori funzionalità volte a soddisfare le esigenze dell'utente. Tale realizzazione riguarda l'inserimento di nuove funzionalità informatiche non presenti nell'attuale sistema e/o la modifica delle funzioni previste dall'attuale architettura.

L'attività di sviluppo è suddivisa per obiettivi, la cui esecuzione è in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione.

Le attività descritte non si devono ritenere esaustive della realizzazione, in quanto le attività oggetto del servizio saranno definite nell'apposita fase di "definizione" prevista nelle modalità di svolgimento del servizio.

La manutenzione evolutiva comprende altresì le attività di parametrizzazione e personalizzazione della piattaforma software. La parametrizzazione consiste nell'aggiornamento e controllo della configurazione del prodotto software in base ai requisiti dell'utente, la personalizzazione consiste nella creazione ed integrazione nel sistema di funzionalità che offrono valore aggiunto. Tali attività devono comunque fornire un sistema che garantisca la piena soddisfazione dei requisiti richiesti dall'utente.

Il servizio comprende inoltre anche gli interventi di manutenzione adattativa che richiedono un impegno superiore a cinque giorni-uomo e che pertanto non ricadono nel servizio MAC.

Costituisce parte integrante dell'attività di manutenzione evolutiva la garanzia sulla fornitura per tutte le componenti realizzate/personalizzate, fino a 2 (due) mesi oltre la scadenza del Contratto.

Assistenza al Demand Management

L'assistenza al *Demand Management* è un servizio da erogare a fronte di richieste specifiche da parte dei responsabili applicativi interni alla struttura SACE. Comprende la valutazione d'impatto dei possibili interventi, la stima di impegni e tempi, il supporto al processo SACE di pianificazione e gestione dei progetti. Al Fornitore è richiesto un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse dotate delle adeguate competenze (acquisite mediante esperienza diretta o attraverso lo studio della documentazione esistente). Il servizio comprende anche la realizzazione di *query* per estrazioni di dati e l'esecuzione di interventi sui dati non derivanti da anomalie, in particolare per l'estrazione di dati utili/propedeutici alla fase di studio/analisi di un progetto e per attività legate ad eventuali bonifiche e/o *initial load* conseguenti a MEV e/o progetti che ne abbiano necessità. Si prevedono Interventi applicativi fino ad un massimo di 3 giorni uomo ciascuno, entro il limite di 10 giorni uomo totali mensili.

Si precisa che negli ultimi 2 mesi di validità del contratto il Fornitore dovrà, su richiesta di SACE, fornire a SACE o a terzi da essa designati, il trasferimento del *know-how* su tutte le attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Le modalità di erogazione (es. sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc.) e la relativa pianificazione dovranno essere concordate con SACE.

1.2 Ambito di applicazione del Servizio

Mandante "501" - SACE SpA

Nella tabella che segue sono riportati i moduli in esercizio per SACE:

Mandante	501
Moduli \ Società	SACE-SPA
FI-GL	X
FI-AP	X
FI-AR	X
AA	X
CO-CCA	X
CO-OPA	X
CO-PCA	
TR-CM	X
TR-TM	X
MM-PUR	X
MM-IM	X
MM-IV	X

A livello generale nell'Appendice 1 viene fornito un breve riassunto delle funzionalità e delle parametrizzazioni ad oggi implementate.

1.3 Dimensioni e composizione dei gruppi di lavoro

Di seguito vengono fornite le indicazioni relative alle modalità/metriche da utilizzare per la stima delle diverse componenti del Servizio, alcuni elementi utili per la valutazione delle dimensioni delle attività e l'impegno previsto per le attività da quantificare in Giorni Uomo (g/u).

Di seguito vengono indicate la composizione di riferimento dei gruppi di lavoro per il Servizio oggetto del presente Capitolato nonché le indicazioni di massima utili per il dimensionamento dello specifico servizio di manutenzione correttiva. Per le attività di manutenzione evolutiva invece viene indicato l'impegno in g/u da considerare. Si precisa che il puntuale dimensionamento degli interventi di manutenzione evolutiva potrà essere determinato solamente in fase di predisposizione del piano delle attività.

Il Fornitore dovrà dichiarare in offerta un mix di figure professionali tale da rientrare nei *range* di seguito riportati in

modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Manutenzione evolutiva

Per il servizio di manutenzione evolutiva il Fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali:

Figura Professionale	% Utilizzo	
	Min.	Max
Capo progetto	5%	15%
Analista funzionale	30%	50%
Programmatore ABAP	35%	55%

Il servizio di manutenzione evolutiva è dimensionato in un massimale di giorni uomo. La stima SACE individua **490 giorni uomo** quale massimale per la manutenzione evolutiva. Il corrispettivo contrattuale per i singoli interventi autorizzati sarà calcolato sulla base dei g/u pianificati per la tariffa media delle figure professionali nell'ambito del massimale prestabilito.

Assistenza al Demand Management

Per il servizio di **Assistenza al Demand Management** il Fornitore dovrà impiegare le seguenti figure professionali:

Figura Professionale	% Utilizzo	
	Min.	Max
Capo progetto	20%	35%
Analista funzionale	50%	65%
Programmatore ABAP	10%	15%

Per l'**Assistenza al Demand Management** viene erogato un canone mensile. Ai fini del dimensionamento si precisa che per questo servizio deve essere garantito il presidio di almeno 1 persona e che SACE stima necessari indicativamente **115 giorni uomo**.

Manutenzione Correttiva/ Assistenza utenti

Per il servizio di manutenzione correttiva/adattativa e per quello di assistenza utenti, il Fornitore dovrà impiegare, oltre al Capo Progetto, indicato come responsabile del Servizio stesso, le seguenti figure professionali:

Figura Professionale	% Utilizzo	
	Min.	Max
Analista funzionale	35%	50%
Programmatore ABAP	50%	65%

Per la **manutenzione correttiva** sul software viene erogato un canone mensile. Ai fini del dimensionamento si precisa che per il servizio di manutenzione correttiva/assistenza utenti deve essere garantito il presidio di almeno 1 persona e che SACE stima necessari indicativamente **360 giorni uomo**.

Si riporta di seguito il numero e la distribuzione per classe di gravità degli interventi di manutenzione correttiva NON BLOCCANTI richiesti nel corso del 2016 sul sistema SAP:

MAC SAP 2016 SACE SPA				
Area Sistema informativo	Bassa	Media	Alta	Tot.
SAP SACE	107	0	0	107

1.4 Profili Professionali

Le figure professionali proposte per lo svolgimento del servizio oggetto del presente Capitolato dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti. Questi hanno valore puramente indicativo e non prescrittivo in quanto SACE si riserva di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, al di là del suo profilo personale.

In particolare sono richieste le seguenti figure professionali:

- CAPOPROGETTO con almeno 8 anni di esperienza su progetti in ambito SAP;
- ANALISTA FUNZIONALE per i moduli attivi su SAP con almeno 4 anni di esperienza in ambito SAP;
- PROGRAMMATORE ABAP con almeno 2 anni di esperienza.

Capo progetto

Titolo di studio	Laurea in discipline economiche o tecniche o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<p>Anzianità lavorativa di almeno 8 anni, con almeno 4 di provata esperienza lavorativa nella specifica funzione su progetti complessi. E' apprezzata la conoscenza del settore assicurativo.</p> <p>Almeno 5 anni di provata esperienza su progetti in ambito SAP, con periodi di permanenza continuativa presso lo stesso cliente non inferiori a 6 mesi.</p> <p>In particolare possiede approfondite conoscenze ed esperienze di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metodologie di misura progetti e metodologie di sviluppo - Tematiche applicative gestionali preferibilmente in ambito economico, finanziario e assicurativo - Redazione di specifiche di progetto - Controllo realizzazione procedure - Stima di tempi e di risorse per realizzazione di progetto - Analisi di processi - Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse - Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti SW per <i>project management</i> e <i>risk management</i> - Responsabilità su gruppi di progetto - SAP: Moduli FI, AA, MM, TR e CO
Ruolo	<p>In accordo con SACE, gestisce e coordina le risorse che lavorano sul progetto (di cui conosce skills, specializzazioni ed attitudini), assicurandone il <i>commitment</i> e la condivisione degli obiettivi; svolge attività di <i>program management</i> affiancandosi ad una risorsa SACE e fornendo stati di avanzamento delle attività progettuali.</p> <p>Si fa portatore delle problematiche rilevate nel corso del progetto, propone opportune soluzioni e intraprende, d'accordo con SACE le necessarie azioni correttive anche per quanto riguarda gli aspetti connessi al sistema informatico. Sarà inoltre il referente per tutti gli aspetti contrattuali.</p>

Analista Funzionale

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico/economiche o cultura equivalente(*)
Esperienze lavorative	<p>Anzianità lavorativa di almeno 4 anni, di cui 3 come analista, con provata esperienza su progetti in ambito SAP.</p> <p>Possiede approfondite conoscenze ed esperienze di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redazione di specifiche di progetto - Redazione di modelli dei processi - Controllo realizzazione procedure - Stima di risorse e tempi per realizzazione di progetto - Coordinamento di gruppi di lavoro - Disegno e progettazione di test - Metodologie di analisi e disegno di prodotti SW - Verifica della corretta applicazione di metodi e standard - Documentazione procedure - Programmazione e test (preparazione di casi di test ed esecuzione di test) - Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni - Installazione e personalizzazione di sistemi anche complessi - Progettazione ed integrazione di sistemi - SAP: uno o più dei Moduli FI, AA, MM, TR e CO
Conoscenze	<p>HTML, VBSCRIPT, JAVASCRIPT, ASP .NET, C# .NET, VB 6.0, T/SQL, COM+, XML, APPLICAZIONI .NET, AUTOMAZIONE OFFICE, VISUAL STUDIO 2010 ULTIMATE, NSPRING, NHIBERNATE, HQL. Certificazione SAP Finance.</p> <p>Facoltativi VSS, TCACCESS, ADABAS, MICROSOFT DTS, ERWIN</p>
Ruolo	<p>Si fa portatore della propria conoscenza relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metodologie di analisi dei processi in ambito SAP - Metodologie di analisi e disegno di prodotti SW - Metodologie di analisi e disegno dati - Tecniche di controllo di progetto e di programmazione strutturata - Tematiche applicative amministrativo-contabili, preferibilmente in ambito assicurativo - Tecniche di modellazione dati

(*) La cultura equivalente, per non laureati, può corrispondere a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico.

Analista Programmatore ABAP

Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	Anzianità lavorativa di almeno 2 anni. Possiede conoscenze ed esperienze di: <ul style="list-style-type: none"> - Tecnologie emergenti - Metodologie di analisi, disegno di prodotti SW - Preparazione ed esecuzione di casi di test - Preparazione di documentazione di programmi - Partecipazione alla stesura di specifiche tecniche - Partecipazione a gruppi di progetto di medie dimensioni - Installazione e personalizzazione di sistemi anche complessi - Tecniche di programmazione strutturata - DBMS relazionali
Conoscenze	HTML, VBSCRIPT, JAVASCRIPT, ASP .NET, C# .NET, VB 6.0, T/SQL, COM+, XML, APPLICAZIONI .NET, AUTOMAZIONE OFFICE, VISUAL STUDIO 2010 ULTIMATE, NSPRING, NHIBERNATE, HQL. Certificazione SAP ABAP. Facoltativi VSS, TCACCESS, ADABAS, MICROSOFT DTS, ERWIN
Ruolo	E' in grado di avere una completa autonomia nello sviluppo, nella preparazione ed esecuzione di casi di test di unità, nella preparazione di documentazione di programmi. Partecipa alla stesura di specifiche tecniche. Partecipa a gruppi di progetto di medie dimensioni.

Si precisa che le Risorse che saranno effettivamente poste a disposizione di SACE dovranno essere le medesime cui si riferiscono i Curricula proposti nell'Offerta Tecnica, salvo sopravvenute cause di forza maggiore, che dovranno essere tempestivamente comunicate a SACE. Qualora anche una sola delle Risorse proposte non risulti disponibile, SACE avrà facoltà di decidere se accettare la sostituzione proposta dal Fornitore o se dare comunque corso alle attività con le altre disponibili o se procedere alla revoca dell'aggiudicazione (o alla rescissione del contratto, qualora questo sia già stato sottoscritto).

2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E DELLE ATTIVITÀ

Per il Servizio dovrà essere indicato un responsabile unico, cui SACE farà riferimento per ogni aspetto contrattuale riguardante il Servizio stesso.

SACE si riserva di modificare le modalità di esecuzione di seguito descritte anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. Tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli obiettivi. Inoltre SACE si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da SACE, di supporto alla gestione delle attività oggetto del Servizio.

Manutenzione correttiva/Assistenza Utenti

Le attività del servizio di **manutenzione correttiva** seguono una modalità di erogazione di tipo ad evento e non hanno una suddivisione in fasi, né è possibile prevedere a priori prodotti specifici. Sono caratterizzate da una non continuità tra una richiesta e la successiva e non sono sempre pianificabili.

Sarà comunque garantita la presenza di un *team* di lavoro presso la sede SACE durante tutto il periodo contrattuale, per assicurare la pronta risposta alle esigenze degli utenti. Per le attività di manutenzione correttiva/assistenza utenti la regolamentazione contrattuale è a canone mensile.

Nell'erogazione del servizio il Fornitore dovrà comunque prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse nonché attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in *team* e rispetto delle scadenze e dei livelli di servizio.

La manutenzione correttiva dovrà essere svolta, nel rispetto dei livelli di servizio definiti nella tabella di seguito allegata:

Tipologia	Gravità	Conseguenze	Esempio
Bloccante	AA	Inutilizzabilità del sistema	Servizio inutilizzabile
Non Bloccante	A	Gravissimo degrado della qualità che rende il sistema inutilizzabile	Sottosistema non utilizzabile
	B	Qualità molto degradata, il sistema rimane attivo ma l'operatività utente ridotta su larga parte del sistema	Bassa efficienza con tempi di risposta inaccettabili
	C	Qualità degradata, sistema attivo e operatività utente degradata su piccola parte del sistema, impatto sulla operatività utente trascurabile	Funzione incomprensibile, o non più allineata con la realtà operativa / Descrizione di un campo errato

Il **livello di servizio (SLA)** da garantire per le richieste **BLOCCANTI** (gravità AA) è entro le **8 ore lavorative**.

I **livelli di servizio (SLA)** da garantire sul 95% delle richieste valutate **NON BLOCCANTI** in relazione ai livelli di gravità sopra indicati:

Indicatore	Valore soglia
Tempo di Risoluzione del problema dalla data di assegnazione al Fornitore	<p>SLA 1 - Malfunzionamenti di gravità A entro 2 giorno lavorativo</p> <p>SLA 2 - Malfunzionamenti di gravità B entro 5 giorni lavorativi</p> <p>SLA3 - Malfunzionamenti di gravità C entro 10 giorni lavorativi</p>

In caso di malfunzionamenti dell'applicazione, le relative segnalazioni da parte degli utenti pervengono al servizio Help Desk SACE tramite intranet. Il problema segnalato verrà veicolato da Help Desk SACE al Fornitore tramite e-mail inviata ad un'apposita casella di posta elettronica. E' dato altresì modo al Fornitore di operare direttamente sull'applicativo di gestione degli Help Desk di SACE, in modo da poter usufruire di tutte le informazioni necessarie inviate dall'utente e operare in costante sinergia con le risorse SACE.

Tali modalità di gestione del malfunzionamento potranno subire modifiche in corso di contratto qualora SACE lo ritenga necessario.

La discriminante tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinata da SACE sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione (ad esempio contenuti della base dati), dai controlli effettuati durante l'attività amministrativa. In nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante.

Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento la responsabilità dell'esecuzione dell'attività è del Fornitore fino alla soluzione del malfunzionamento stesso.

SACE si riserva di procedere al collaudo delle modifiche apportate.

Per il servizio di assistenza previsto nell'ambito della manutenzione correttiva l'attivazione dell'intervento avverrà tramite segnalazione degli utenti sul sistema intranet di Help Desk. L'intervento richiesto sarà veicolato tramite il referente SACE responsabile dell'applicazione in esercizio, dal momento di segnalazione sarà responsabilità del Fornitore eseguire l'intervento di supporto richiesto. Il Fornitore invierà al referente SACE una comunicazione di chiusura.

La copertura dei servizi sopra indicati deve essere garantita tra le ore 09:00 e le ore 18:00 nei giorni dal lunedì al venerdì (orario di servizio) escluso il sabato ed i festivi, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con SACE.

La copertura del servizio dovrà essere garantita anche in caso ferie, malattie e indisponibilità delle risorse solitamente utilizzate. Può essere necessario, per esigenze di servizio, un prolungamento occasionale di orario oltre le ore 18:00, a cui può corrispondere eventualmente una riduzione d'orario compensativa nei giorni seguenti, da concordare con SACE.

Eventuali livelli migliorativi contenuti in offerta, sono da considerare già remunerati nel corrispettivo globale della fornitura.

Si precisa che con cadenza mensile sarà onere del Fornitore inviare un Rapporto dei Livelli di Servizio con indicazione degli interventi effettuati e i tempi di ripristino/risoluzione delle segnalazioni con riferimento a tutte le attività comprese nell'ambito della manutenzione correttiva (Appendice 2).

Manutenzione Evolutiva

La **manutenzione evolutiva** verrà effettuata secondo modalità progettuali che prevedono la suddivisione in fasi delimitate da *milestones*.

Ogni intervento viene attivato da SACE tramite comunicazione al Fornitore (fase di attivazione) che potrà essere effettuata con e-mail, verbale o altra modalità concordata.

Il flusso di lavoro di un intervento di manutenzione evolutiva, strutturato in fasi, può essere sintetizzato come illustrato nella tabella descrittiva delle fasi di seguito riportata.

Attività	Descrizione	Milestone
Acquisizione richiesta di intervento	Viene acquisita dal Fornitore la richiesta di intervento redatta e registrata, con la descrizione dei requisiti Utente, secondo gli standard stabiliti. Entro, al più, i successivi 10 giorni lavorativi deve essere fornita a SACE una stima di massima di tempi e impegno stimati per l'esecuzione dello Studio di Fattibilità. L'impegno necessario per l'esecuzione di tale Studio è già retribuito all'interno del canone per l'Assistenza al <i>Demand Management</i> .	Registrazione intervento MEV
Incarico studio di fattibilità	SACE incarica ufficialmente il Fornitore per la redazione di uno studio di fattibilità.	Proposta accettata
Valutazione della modifica o della nuova realizzazione	Viene effettuata dal Fornitore una valutazione tecnica della modifica o della nuova realizzazione ed è prodotta una relazione sulla soluzione identificata (studio di fattibilità). Vengono identificati i programmi da creare e da modificare. Vengono stimati, per ciascuna componente / fase metodologica, dall'analisi fino al passaggio in produzione, costi e tempi necessari per l'implementazione.	Studio di fattibilità
Decisioni sullo studio di fattibilità	Lo studio di fattibilità viene valutato da SACE che, nel caso di accettazione, formalizzerà al Fornitore la richiesta di analisi e concorderà con esso la data di rilascio.	Intervento inserito in pianificazione

Attività	Descrizione	Milestone
Analisi di dettaglio della modifica	Viene effettuata dal Fornitore l'analisi di dettaglio della soluzione tecnica dell'intervento e si producono le specifiche dei nuovi programmi o delle modifiche da apportare a quelli esistenti. Si redige la relativa documentazione che, al termine dell'attività, verrà consegnata a SACE.	Specifiche di dettaglio e documentazione
Approvazione Analisi	L'analisi e la documentazione prodotta vengono sottoposti all'approvazione di SACE. Entro una settimana lavorativa dall'approvazione del documento di analisi da parte di SACE, il Fornitore deve produrre l'eventuale revisione della stima di impegno per la realizzazione e per le attività di installazione relative all'intervento richiesto.	Analisi approvata
Negoziazione della realizzazione	La proposta di stima per la realizzazione e per le attività di implementazione relative all'intervento viene valutata da SACE che produce (eventualmente dopo un'ulteriore negoziazione di tempi e impegni) l'eventuale ordine di lavoro. Qualora lo ritenga necessario, SACE fornisce al Fornitore specifici casi di test che verranno successivamente utilizzati nell'ambito della validazione del prodotto consegnato dal Fornitore.	Proposta accettata
Realizzazione e test delle modifiche	Dal Fornitore viene realizzato il nuovo software o le modifiche ai programmi esistenti, quindi viene effettuato il test come da specifiche.	Documento di test superato
Rilascio software testato	Il Fornitore rende disponibile in ambiente di test utente di SACE il software modificato per il passaggio in produzione	Software pronto al Collaudo Utente
Controllo e collaudo	SACE provvede alla verifica di rispondenza del software consegnato alle corrispondenti specifiche documentate e, dopo un eventuale integrativo controllo di qualità, si incarica di disporre formalmente la partenza dell'applicazione in produzione. Eventuali contestazioni sul prodotto consegnato saranno segnalate per iscritto da SACE al Fornitore; al ricevimento della predetta comunicazione il Fornitore provvederà alle conseguenti modifiche e alla installazione delle stesse sui sistemi di SACE. Quest'ultima provvederà nuovamente al collaudo. Il Fornitore dovrà prestare assistenza a SACE (se da quest'ultima richiesta) a mezzo di proprio personale sia in fase di collaudo del prodotto sia di rilascio funzionale in ambiente di produzione a mezzo di proprio personale.	Software avviato in produzione
Registrazione chiusura dell'intervento	Si registra, secondo gli standard di processo stabiliti, la chiusura dell'intervento, corredandola di un insieme di informazioni quali: <ul style="list-style-type: none"> • Data di chiusura • Responsabile della attività • Programmi creati o interessati dalla modifica • Tipologia e descrizione dell'intervento effettuato • Manuali utente ed eventuale ulteriore documentazione a corredo di quanto realizzato. 	Registrazione di chiusura intervento
Chiusura della Segnalazione di MEV	SACE provvede alla chiusura della segnalazione confermandone l'avvenuto collaudo e convalida.	Segnalazione chiusa

L'attività di definizione dello studio di fattibilità è volta a identificare le esigenze di sviluppo evolutivo degli utenti al fine di giungere in tempi brevi alla definizione dell'ipotesi di soluzione e alla pianificazione delle modalità realizzative. Si richiede per essa un'elevata interazione con il personale SACE al fine di pervenire in tempi brevi alla formalizzazione completa dell'intervento da realizzare. I requisiti verranno forniti dal Referente applicativo SACE e ove necessario

l'attività di raccolta dei requisiti potrà richiedere l'interazione con gli utenti.

Sulla base dei requisiti indicati il Fornitore effettuerà una valutazione d'impatto con indicazione della stima dell'impegno (in giorni uomo) e del tempo (*elapsed* in giorni lavorativi) necessari per la completa realizzazione dell'intervento, dall'analisi al passaggio in produzione. Al termine della fase il Fornitore consegnerà lo studio di fattibilità.

Per gli interventi che, nello studio di fattibilità, risulteranno stimati in un numero di Giorni Uomo (impegno complessivo del Fornitore per la realizzazione) non superiore a 30, la stima indicata nello studio di fattibilità sarà da considerarsi come corrispettivo onnicomprensivo forfettario dovuto al Fornitore per la completa attuazione dell'intervento.

Per gli interventi che, nello studio di fattibilità, risulteranno stimati in un numero di Giorni Uomo (impegno complessivo del Fornitore per la realizzazione) superiore a 30, le stime indicate nello studio saranno contraddistinte da un intervallo di confidenza (mediamente pari al 15% e comunque mai superiore al 25%). A fini di ottimizzazione della pianificazione e della quantificazione contrattuale dei corrispettivi, posteriormente allo studio di fattibilità saranno prodotti, in accordo con il Cliente, tre raffinamenti di stima (ciascuno dei quali equivalente al corrispettivo forfettario dovuto al Fornitore per i relativi prodotti di fase):

1. All'inizio del progetto esecutivo, relativamente alla fornitura dei prodotti della fase di Analisi
2. Al termine della fase di Analisi, relativamente alla fornitura del Software realizzato e testato
3. Sempre al termine della fase di Analisi, relativamente ai servizi di "Avviamento" del progetto (supporto al collaudo Utente, eventuali popolamenti iniziali della BD, eventuali ricicli evolutivi sul SW collaudato, supporto al passaggio in produzione del SW in versione definitiva e collaudata).

Il totale delle tre suddette stime dovrà sempre mantenersi all'interno delle stime contenute nello studio (applicando anche il relativo intervallo di confidenza), salvo successive modifiche o ampliamenti (espressamente richiesti dal Cliente mediante un'appendice allo studio di fattibilità) dei requisiti rappresentati nello studio stesso; in questo caso, potranno essere concordate stime ulteriori, in aggiunta o modifica di quelle precedentemente approvate.

Si precisa che i suddetti raffinamenti di stima dovranno essere prodotti dal Fornitore a titolo gratuito per il Cliente.

Nel caso in cui, durante le fasi successive all'Analisi, SACE richieda modifiche alle funzionalità previste o comunque requisiti che possono comportare variazioni di impegno superiori al 10% rispetto alla previsione iniziale, occorre procedere ad una nuova stima dell'*effort* progettuale, che dovrà comunque essere approvata da SACE, e che sarà assunta in luogo della stima effettuata in fase di Definizione.

La fine della fase è rappresentata dall'autorizzazione di SACE a procedere nelle attività, secondo la stima e la pianificazione proposte. A seguito di tale autorizzazione, che verrà formalizzata con le modalità concordate, il Fornitore provvederà a pianificare l'intervento e comunicare la data di fine lavori prevista.

Solo a seguito di autorizzazione il Fornitore potrà procedere alle fasi successive.

La fase di analisi è volta a definire in modo completo ed esaustivo l'applicazione da realizzare, in tutti i suoi aspetti funzionali e tecnici.

Gli obiettivi della fase di analisi e disegno sono:

- descrivere formalmente il sistema da sviluppare, in termini di esigenze funzionali dell'utenza e di esigenze non funzionali, in modo chiaro, esaustivo e sistematizzato, dettagliandone anche le caratteristiche di implementazione;
- permettere alle strutture applicative e tecniche di SACE di condividere le scelte effettuate e verificare che la soluzione descritta soddisfi alle esigenze espresse;
- definire le modalità con cui verranno svolte le verifiche e progettarle;
- effettuare le scelte di *customizing* e predisporre le specifiche per la parametrizzazione del pacchetto applicativo;
- predisporre le specifiche di massima per report, interfacce, estensioni;
- descrivere le modalità di interconnessione con altri sistemi/apparati;
- aggiornare e dettagliare la pianificazione;
- realizzare i prodotti di fase;
- aggiornare, in caso di modifiche intercorse, i prodotti delle fasi precedenti.

La fine della fase è definita dall'approvazione dei documenti di specifiche funzionali e analisi di dettaglio.

La successiva fase di realizzazione potrà comunque iniziare all'avvenuta approvazione anche del solo documento di specifiche dell'intervento.

La fase di realizzazione è volta a generare i componenti software e gli archivi che realizzano il sistema, verificando inoltre la loro correttezza e funzionalità.

Gli obiettivi della fase di realizzazione sono:

- effettuare l'implementazione del sistema, producendo il codice sorgente;
- eseguire i test;
- realizzare i prodotti di fase;
- consegnare i componenti software realizzati;
- aggiornare, in caso di modifiche intercorse, i prodotti delle fasi precedenti.

La fine della fase è definita dalla consegna del software sviluppato.

Il collaudo del software realizzato è di responsabilità di SACE. Il collaudo sarà comunque svolto con il supporto del Fornitore. La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento.

L'attività di collaudo verrà svolta nell'ambiente di collaudo messo a disposizione da SACE. Il supporto richiesto al Fornitore è parte integrante dell'intervento progettuale.

Durante la fase di collaudo le attività richieste al Fornitore sono:

- supporto alla predisposizione dell'ambiente di collaudo

L'attività è volta a dare supporto alle strutture di SACE che devono predisporre l'ambiente di collaudo quali: definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base.

- supporto al test dell'ambiente predisposto

L'attività è volta a verificare che l'ambiente in cui si svolgerà il collaudo dell'applicazione sia stato correttamente predisposto, al fine di permettere l'inizio dell'attività di collaudo in condizioni ottimali.

- supporto durante l'esecuzione del collaudo

- supporto alla consegna in gestione

L'attività è volta a dare supporto alle strutture di SACE che devono gestire l'esercizio applicativo al fine di effettuare un corretto passaggio di consegna. Dovrà essere svolta secondo una pianificazione concordata, in via generale nel periodo finale del collaudo.

- supporto alle attività di passaggio in esercizio

L'attività è volta a dare supporto alle strutture di SACE che devono predisporre l'ambiente di esercizio quali: definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base. Si fa notare che tale attività può essere svolta in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo.

2.1 Modalità di Accettazione del Servizio (Manutenzione Evolutiva)

Per ambedue le tipologie di intervento, all'atto dell'accettazione della fornitura, in caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto e sottoscritto da SACE il Verbale di collaudo di accettazione.

In caso di esito negativo del collaudo la nuova data di inizio delle attività sarà definita da SACE.

La presenza di anomalie che non consentano lo svolgimento delle attività di collaudo interromperà il termine per la conclusione del collaudo, che decorrerà ex novo dalla consegna della versione corretta dei prodotti.

La rimozione delle eventuali anomalie riscontrate durante la fase di collaudo è a carico del Fornitore.

2.2 Gestione e Pianificazione del Servizio

Per l'intera fornitura dovrà essere indicato dal Fornitore un responsabile unico (Responsabile delle attività contrattuali), a cui SACE farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema contrattuale riguardante la fornitura stessa.

Il Responsabile delle attività contrattuali (anche se diverso dal Capo progetto) è da considerarsi già remunerato nel corrispettivo globale del Servizio.

Si sottolinea che è richiesto un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nella manutenzione evolutiva e quelle impiegate nella manutenzione correttiva, soprattutto nella fase di avviamento in esercizio delle nuove funzionalità del sistema, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione.

L'esecuzione ed il controllo del Servizio deve avvenire con un'attività continua di pianificazione e consuntivazione di cui il Piano di lavoro, specifico per ogni oggetto di fornitura o obiettivo, è lo strumento di riferimento.

In particolare si sottolinea il ruolo fondamentale del capo progetto per tutte le attività legate alla corretta esecuzione del Servizio, quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, le attività di valutazione e contenimento dei rischi.

Per tutte le attività di manutenzione evolutiva dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato un Piano di Lavoro contenente attività, tempi e impegno. Sarà cura del Fornitore concordare con SACE ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando il suddetto Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale. Il Fornitore dovrà inoltre mantenere aggiornato il rendiconto del servizio relativamente al Piano di Lavoro approvato. In particolare, devono essere fornite indicazioni sulle attività concluse ed in corso, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento. Infine, per poter predisporre la relativa fatturazione, è onere del Fornitore inviare, con cadenza mensile, un Rendiconto Mensile degli interventi di manutenzione evolutiva rilasciati in produzione con l'indicazione della data del passaggio in produzione e dei giorni consuntivati, allo scopo di richiedere al referente SACE la compilazione della distinta di fatturazione, che il Fornitore deve poi allegare alla fattura.

All'inizio della fornitura SACE darà all'impresa aggiudicataria le scadenze note, i piani di evoluzione dei sistemi e ogni altra informazione utile ad una corretta pianificazione (per le attività cui la pianificazione è applicabile).

La pianificazione iniziale di ogni obiettivo (Piano di lavoro con attività, tempi, stime di impegno) dovrà essere predisposta dal Fornitore e concordata con SACE tramite una continua attività di condivisione.

Il Piano di lavoro concordato verrà autorizzato con le modalità previste in funzione delle tipologie di Servizio, sotto forma di verbale.

Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con SACE ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il Piano di lavoro. Tale ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

Le modifiche ai Piani di Lavoro, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore, e accettati da SACE, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

Il Piano di lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato da SACE, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna dei prodotti.

In particolare si evidenzia che il valore in giorni uomo indicato come necessario per la realizzazione di un determinato intervento di manutenzione evolutiva è da considerarsi fisso ed invariabile salvo che per eventi eccezionali. Nel caso in cui, durante le fasi successive alla definizione, SACE richieda modifiche alle funzionalità previste, si potrà procedere ad una variazione della stima dell'*effort* progettuale, che dovrà comunque essere approvata da SACE.

Su richiesta di SACE, il Fornitore dovrà predisporre il documento di "Stato Avanzamento Lavori (SAL)", anche quale sezione del Piano di lavoro, che fornisca indicazioni sulle attività concluse ed in corso, sugli eventuali criticità/ritardi, sulle relative azioni di recupero e razionali dello scostamento. Inoltre potranno essere richiesti da SACE eventuali prospetti contenenti informazioni di riepilogo relative all'intera fornitura. Le informazioni da fornire e il relativo formato verranno congiuntamente concordate.

Con riferimento al servizio di manutenzione correttiva il Fornitore dovrà predisporre mensilmente un Rapporto Livelli di Servizio che contiene la rendicontazione degli interventi e dei tempi di risposta. Tale rapporto costituirà il riferimento per la valutazione del servizio svolto.

3 QUALITÀ

La qualità del Servizio dovrà essere assicurata dal Fornitore rispettando i criteri di qualità del proprio processo e con l'applicazione del Piano della Qualità, che definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura e le attività di manutenzione previste.

Il Piano della Qualità Generale, la cui versione iniziale sarà proposta nell'offerta tecnica, dovrà essere concordato con i responsabili SACE, recependo le eventuali osservazioni.

Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

Il Piano della Qualità di ogni obiettivo dovrà essere predisposto durante la fase di definizione ed eventualmente aggiornato in funzione di variazioni intervenute.

La SACE si riserva inoltre la facoltà di richiedere, ogniqualvolta lo reputi opportuno, una nuova versione o revisione del Piano della Qualità.

3.1 Documentazione

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta sia su supporto cartaceo che elettronico e consegnata anche nel formato sorgente dei singoli *tool* utilizzati (ad esempio Word, Excel; Erwin, ecc).

Il livello di documentazione funzionale, tecnica, gestionale e utente da fornire dovrà essere non inferiore a quanto già esistente e sarà comunque concordata con SACE. Inoltre sarà necessario procedere ove necessario all'aggiornamento della documentazione.

3.2 Ambiente di sviluppo e luogo di lavoro

Le attività di manutenzione oggetto del presente Capitolato saranno svolte presso SACE ovvero su richiesta di SACE presso le sedi del Fornitore.

I posti di lavoro necessari all'espletamento del Servizio dovranno essere allestiti dal Fornitore presso le proprie sedi, sia in termini di hardware che di software, sia di base che di sviluppo. In tal caso anche l'attività di correzione delle eventuali malfunzioni riscontrate durante il collaudo dovrà essere svolta presso le sedi del Fornitore.

Per lo svolgimento delle attività, verranno resi disponibili al Fornitore un numero adeguato di posti di lavoro in locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e del collegamento di rete. SACE metterà anche a disposizione la postazione PC. Su richiesta di SACE, ove necessario, il Fornitore dovrà rendere disponibili gratuitamente proprie postazioni PC per i dipendenti allocati presso SACE.

Gli ambienti messi a disposizione da SACE saranno disponibili nel normale orario di lavoro e comunque potranno essere congiuntamente definiti per esigenze straordinarie.

Per le attività di manutenzione correttiva e di Assistenza al *Demand Management*, il gruppo di lavoro dovrà garantire una copertura nei giorni dal lunedì al venerdì con gli orari già specificati secondo una distribuzione delle presenze da concordare. La manutenzione evolutiva non prevede invece un presidio costante in loco, basandosi su una pianificazione di medio-lungo termine degli interventi commissionati.

Eventuali interventi che abbiano caratteristiche di urgenza potranno comportare la disponibilità di risorse anche in giorni od orari diversi da quelli indicati, da pianificarsi con minimo preavviso (1 giorno).

Altre necessità di presenza di risorse in orari e/o giorni diversi o eventuale reperibilità, verranno pianificate e concordate tra le parti.

3.3 Modalità di consegna dei prodotti

Per il software sviluppato sugli ambienti di SACE la consegna dei prodotti avverrà tramite la richiesta di sottomissione dei relativi job di trasferimento negli ambienti definiti. Si potrà concordare che la consegna sia del codice sorgente sia della eventuale documentazione avvenga tramite posta elettronica, agli indirizzi che saranno indicati da SACE.

SACE si riserva di definire diverse modalità di consegna del software e della documentazione.

3.4 Monitoraggio

SACE procederà al controllo sulla conduzione del progetto, in termini di controllo delle attività in riferimento ai tempi e alle risorse impegnate ed al controllo sulla qualità del prodotto.

Il Fornitore si impegna a fornire tutti i documenti necessari alle attività di controllo suddette, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività.

3.5 Garanzia

Tutti i prodotti realizzati e collaudati dovranno prevedere un periodo di garanzia per la correzione dei difetti degli oggetti software nuovi e/o modificati (tranne che per manutenzione correttiva), nonché le eventuali ripercussioni sulla base dati o degli errori (nel caso di documentazione), per la durata contrattuale e fino a 2 (due) mesi oltre la scadenza del Contratto con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.

3.6 Affiancamento fine Servizio

Nel corso dell'esecuzione del contratto, in maggior misura negli ultimi due mesi di validità del contratto stesso, il Fornitore dovrà, su richiesta SACE, trasferire a personale SACE o a terzi da essa designati, il *know-how* sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile. Le modalità di erogazione e la relativa pianificazione del trasferimento di *know-how* dovranno essere concordate con SACE, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta.

3.7 Penali

Le *Penali* sono correlate al mancato rispetto degli SLA così come sopra definiti per cause imputabili al fornitore aggiudicatario.

Essendo un servizio pluriennale, salvo diversa disposizione contenuta nell'*Ordine* e/o nel *Contratto*, le *Penali* saranno calcolate con riferimento all'anno e conguagliate alla fine dell'esercizio di riferimento.

Al fine di garantire un adeguato periodo di roll-out successivo ai nuovi rilasci del software (siano essi patch, procedure, programmi, *release* o versioni complete) e per gli interventi correttivi bloccanti, i rispettivi livelli di servizio non sono considerati per i primi 15 giorni solari dalla loro data effettiva di

installazione in produzione (come da nota di rilascio ed in riferimento alla procedura operativa a tale scopo predisposta).

3.7.1 Regole di calcolo delle Penali

Tutte le *Penali* sono riferite alla “**Penale massima applicabile**” definita come quota percentuale del valore complessivo del singolo *Servizio* previsto nel Disciplinare di Gara.

La percentuale di *Penale Massima applicabile* è la seguente:

Penale Massima Applicabile: 20%

Le *Penali* sono calcolate come somma di ciascuna delle voci applicabili, calcolate secondo la seguente formula:

$$\text{Penale} = \frac{\text{Importo Corrispettivo Singolo Servizio}}{\text{Importo Corrispettivo Singolo Servizio}} \times \frac{\% \text{ Penale Massima Applicabile}}{\% \text{ Penale Massima Applicabile}} \times \frac{\% \text{ Peso SLA}}{\% \text{ Peso SLA}}$$

L'importo risultante dalla moltiplicazione della “*Penale Massima Applicabile*” per la percentuale di “*Peso SLA*” è da intendersi come valore massimo che può assumere la *Penale* riferita al singolo *SLA*.

Le *Penali* sono calcolate su base mensile. Salvo diversa specificazione, l'importo mensile è inteso come 1/12 (un dodicesimo) del corrispettivo annuale complessivo.

Al fine del calcolo delle penali, l'importo del singolo servizio viene così definito:

- a) Manutenzione correttiva in ambito: 80% del canone di Manutenzione.
- b) Manutenzione evolutiva in ambito: 80% del valore delle giornate erogate

3.7.2 Penali Servizio “Manutenzione Correttiva”

Le Penali sono definite come indicato nella tabella seguente:

SLA	Applicabilità Penale	Peso SLA	Penale
MC_1	(ticket con severità “bloccante”)	25%	100% x Max Penale x Peso SLA La penale è applicabile più volte in caso di mancato rispetto SLA su più mesi fino a raggiungimento del CAP
MC_2	(ticket con severità “alta”)	25%	100% x Max Penale x Peso SLA La penale è applicabile più volte in caso di mancato rispetto SLA su più mesi fino a raggiungimento del CAP
MC_3	(ticket con severità “media”)	20%	100% x Max Penale x Peso SLA La penale è applicabile più volte in caso di mancato rispetto SLA su più mesi fino a raggiungimento del CAP
MC_4	(ticket con severità “bassa”)	10%	100% x Max Penale x Peso SLA La penale è applicabile più volte in caso di mancato rispetto SLA su più mesi fino a raggiungimento del CAP

La verifica del rispetto degli SLA dei SLA MC_1-4 sarà eseguita mediante apposita reportistica basata sui dati dello strumento interno di gestione ticket (attualmente HDA).

3.7.3 Penali Servizio “Manutenzione evolutiva”

Le Penali sono definite come indicato nella tabella seguente:

SLA	Applicabilità Penale	Peso SLA	Penale
RIL_1	Ritardo (in giorni di calendario) inferiore o uguale al 10% dei giorni previsti per ciascuna fase del flusso di lavoro di un intervento di manutenzione evolutiva	20%	10% della penale applicabile (uguale a Max Penale x Peso SLA) La penale è applicabile più volte in caso di rilasci multipli
	Ritardo (in giorni di calendario) maggiore del 10% e inferiore o uguale al 15% dei giorni previsti per ciascuna fase del flusso di lavoro di un intervento di manutenzione evolutiva		30% della penale applicabile (uguale a Max Penale x Peso SLA) La penale è applicabile più volte in caso di rilasci multipli
	Ritardo (in giorni di calendario) maggiore del 15% dei giorni previsti per ciascuna fase del flusso di lavoro di un intervento di manutenzione evolutiva		70% della penale applicabile (uguale a Max Penale x Peso SLA) La penale è applicabile più volte in caso di rilasci multipli
DIF_1	Numero difetti tracciati ogni 100 giorni uomo di sviluppo software > 5 < 15 per ogni rilascio previsto	30%	10% dell'importo della penale max
	Numero difetti tracciati ogni 100 giorni uomo di sviluppo software > 15 per ogni rilascio previsto		30% dell'importo della penale max