

RDO per l'affidamento di un Servizio di progettazione, analisi, sviluppo, manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva di sistemi informativi su piattaforma IBM Websphere BPM - CIG Z2C2542018

Capitolato Tecnico

Indice

1	SCOPO E ORGANIZZAZIONE DEL DOCUMENTO.....	2
1.1	Allegati	2
1.2	Definizioni e acronimi.....	2
2	GENERALITÀ DELLA FORNITURA	3
2.1	Oggetto.....	3
2.2	Durata	3
3	CONTESTO OPERATIVO	3
3.1	Sistemi orientati all'automazione dei processi interni	3
3.2	Metodologia.....	3
3.3	Tecnologie e ambienti	4
3.4	Modalità di sviluppo, procedure di deploy in stage e in produzione.....	6
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	6
4.1	Progettazione, analisi, sviluppo, manutenzione evolutiva.....	6
4.2	Manutenzione adeguativa e correttiva	7
4.3	Garanzia	7
5	GESTIONE DEL SERVIZIO	8
5.1	Modalità di affidamento del servizio	8
5.1.1	Affidamento per Progettazione, analisi, sviluppo, manutenzione evolutiva	9
5.1.2	Affidamento per manutenzione adeguativa e correttiva.....	10
5.2	Modalità di esecuzione del servizio.....	10
5.3	Classificazione e tracciatura degli interventi	11
5.4	Composizione gruppo di lavoro.....	11
5.4.1	Possesso certificazioni	13
5.5	Organizzazione e strumenti a supporto	13
6	LIVELLI DI SERVIZIO (SLA).....	13
6.1	Livelli di servizio nel periodo di garanzia.....	14

1 SCOPO E ORGANIZZAZIONE DEL DOCUMENTO

Il presente documento ha lo scopo di fornire gli elementi necessari allo sviluppo dell'offerta per la RDO in oggetto.

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

Il capitolo 3 descrive il contesto operativo di DigiCamere.

Il capitolo 4 descrive le attività oggetto del servizio e i requisiti richiesti.

Il capitolo 5 descrive le modalità di esecuzione del servizio e gli strumenti a supporto.

Il capitolo 6 descrive le modalità con cui verrà misurata la qualità del servizio, tramite indicatori di prestazione per i vari servizi con i relativi valori di soglia.

1.1 Allegati

Costituiscono parte integrante del Capitolato i seguenti allegati:

- Allegato 1 – Descrizione profili professionali;
- Allegato 2 – Modalità sviluppo flussi IBM BPM;
- Allegato 3 – Redbook Scaling BPM Adoption,
- Allegato 4 – Template Project Portfolio.

1.2 Definizioni e acronimi

Termine	Descrizione
DigiCamere/Committente	DigiCamere S.c.a.r.l.
Fornitore/Affidatario	L'impresa o il Raggruppamento di imprese o consorzio aggiudicatario del servizio
Concorrente/Società concorrente	L'impresa o il Raggruppamento di imprese o consorzio che partecipa alla procedura di selezione per le attività in oggetto
Contract-Manager	Il soggetto nominato dal Fornitore incaricato della gestione e del coordinamento dei rapporti con DigiCamere per ogni aspetto e problematica contrattuale.
Service-Manager	Il soggetto individuato nell'ambito del Gruppo di Lavoro del Fornitore deputato al coordinamento dei rapporti con DigiCamere per ogni aspetto e problematica relativi alla prestazione dei Servizi
Delivery-Manager	Il soggetto di DigiCamere preposto alle attività sistemistiche, deve essere coinvolto quando vi sono modifiche/aggiornamenti hardware e software agli apparati
Direttore dell'esecuzione del Contratto	Il soggetto nominato da DigiCamere incaricato della gestione e del coordinamento dei rapporti con il contraente
Servizi	Il complesso delle attività previste dal presente capitolato
Richiesta di Intervento	Formale richiesta di intervento da parte di DigiCamere per la realizzazione di singoli servizi oggetto del presente capitolato
Piano Tecnico	Il documento che completa l'offerta del Fornitore in ordine agli specifici elementi della richiesta di intervento
Clientela	I clienti di DigiCamere
Team	Gruppo di min. 2 risorse messe a disposizione dal Fornitore per le specifiche attività richieste da DigiCamere
Sedi DigiCamere	Digicamere S.c.a.r.l. – Via Viserba 20 – Milano CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi – Via Meravigli 9/b – 11/a – Milano

2 GENERALITÀ DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto

DigiCamere ha la necessità di individuare una società che possa svolgere i seguenti servizi secondo quanto meglio precisato ai successivi paragrafi 4.1 e 4.2:

- **Progettazione, analisi, sviluppo e manutenzione evolutiva di flussi con la piattaforma IBM Websphere BPM (ex Lombardi)** consistenti nell'attività di analisi e progettazione di flussi, nella loro realizzazione, nella redazione di piani di test e nella relativa conduzione, ivi inclusa la manutenzione evolutiva e cioè l'intervento su prodotti e servizi in esercizio per l'implementazione o espansione di nuove funzionalità sulla base di richieste provenienti da clienti;
- **Manutenzione adeguativa e correttiva di sistemi informativi flussi con la piattaforma IBM Websphere BPM (ex Lombardi)** consistenti nell'esecuzione di attività di adeguamento e correzione di flussi.
In particolare, per manutenzione correttiva si intende l'intervento su prodotti e servizi in esercizio per la correzione di bug applicativi o funzionali; per manutenzione adeguativa si intende l'intervento su prodotti e servizi per l'adeguamento, senza implementazione o espansione di nuove funzionalità, conseguente a variazioni di ambienti tecnologici o della normativa.

2.2 Durata

La durata del servizio in oggetto è di 12 mesi con la possibilità da parte di DigiCamere di disporre una proroga opzionale di ulteriori 12 mesi dalla scadenza del contratto nel caso in cui l'importo complessivo di affidamento non sia stato ancora utilizzato completamente.

3 CONTESTO OPERATIVO

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

3.1 Sistemi orientati all'automazione dei processi interni

E' sempre presente l'integrazione con il sistema di single sign on e l'integrazione con database interni e con portali. DigiCamere dispone di un sistema proprietario middleware che consente il colloquio tra la piattaforma BPM e altri sistemi/database con i quali i flussi devono colloquiare.

3.2 Metodologia

La metodologia utilizzata da DigiCamere nello sviluppo dei flussi è basata sul sistema a playback, si faccia riferimento all'Allegato 3 (Redbook Scaling BPM Adoption, reperibile anche all'indirizzo <http://www.redbooks.ibm.com/redbooks/pdfs/sg247973.pdf>).

Più in generale l'approccio che adotta DigiCamere prevede la metodologia a Playback all'interno della quale si adotta una metodologia di tipo Stage - Gate.

Per metodologia tipo Stage - Gate si intende una metodologia di sviluppo adattativa che prevede lo svolgimento delle attività in stretto contatto con il cliente, andando molto spesso a

modellare le soluzioni sulle specifiche esigenze, realizzando via via raffinamenti successivi che sono presentati ai clienti in modo da essere certi della loro adeguatezza rispetto alle necessità.

Il fornitore dovrà illustrare, nelle opportune parti della propria offerta, come intenda organizzare le proprie attività per supportare DigiCamere con queste metodologie di sviluppo.

3.3 Tecnologie e ambienti

I Servizi di cui al presente Capitolato dovranno essere svolti dal Fornitore utilizzando le tecnologie negli ambienti di sviluppo ed esercizio indicati nell'Allegato 2, che saranno poi meglio specificati all'interno delle singole richieste di realizzazione. Qualora, nel corso di esecuzione dei servizi, si dovesse presentare la necessità di operare utilizzando tecnologie non attualmente indicate si effettuerà una valutazione tra DigiCamere e il Fornitore su come poter far fronte alla nuova necessità.

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

Dal punto di vista delle versioni, allo stato attuale coesistono in DigiCamere le versioni 8.5.0.1 e 8.6 di IBM BPM. E' infatti in corso la valutazione e successiva migrazione delle applicazioni tra le due versioni. Dopo questa fase, la versione 8.5.0.1 verrà dismessa, e la versione a regime della piattaforma diverrà la 8.6. Al momento la versione in esercizio in ambiente di produzione è la 8.5.0.1.

Dal punto di vista dei sistemi e degli ambienti, DigiCamere dispone ad oggi:

- **Per la versione 8.5.0.1:** tre server OS Windows 2008 R2 STD ED bit, uno per il process center, uno per il process server di quality, e uno per il process server di produzione. Sono presenti tre DBMS DB2 Enterprise Edition, uno per ogni ambiente installati su tre server distinti, per la persistenza dei dati del process center e del process server. Questi ambienti verranno dismessi tra la fine del 2018 e l'inizio del 2019.
- **Per la versione 8.6:** tre server OS Windows Server 2012 R2 Datacenter, uno per il process center, uno per il process server di quality, e uno per il process sever di produzione. Sono inoltre presenti due db server DB2 Advanced Workgroup Edition 11.1.0, uno per l'ambiente di produzione, e uno per gli ambienti di test e sviluppo (su schemi separati). Questi ambienti diventeranno gli ambienti di riferimento dopo la dismissione della versione 8.5.0.1.

DigiCamere ha inoltre acquistato le seguenti licenze:

Part number	Part description	Charge unit	Quantity
E0BRFLL	IBM Process Designer	Authorized User	5
E0NUNLL	IBM Business Process Manager (ambiente di sviluppo)	Processor Value Unit (PVU)	70
E0NUNLL	IBM Business Process Manager (ambiente di produzione)	Processor Value Unit (PVU)	280
D0PQILL	IBM Blueworks Live Editor	Authorized User	1
E0NUQLL	IBM Process Server Standard Processor for Non Production Environment	Processor Value Unit (PVU)	70

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

- *Sviluppo*: attività per la quale è previsto un server interno. Il processo di deploy del codice prevede ampie possibilità di accesso alle macchine da parte degli sviluppatori. Il fornitore dovrà dotare le proprie risorse di:
 - Proprie apparecchiature di lavoro (Notebook);

- Proprie licenze IBM Blueworks Live (per le risorse coinvolte in attività di analisi);
- Proprie licenze IBM Process Designer.
- **Quality** (o pre-produzione): attività per la quale è previsto un server dedicato e il deploy prevede qualche possibilità di accesso da parte degli sviluppatori, in funzione del tipo di progetto;
- **Produzione**: attività per la quale sono previsti server inaccessibili agli sviluppatori, sui quali le applicazioni e i database sono installati/modificati da sistemisti con opportuni privilegi.

La piattaforma BPM vede impiegati i seguenti ambienti:

Versione 8.5.0.1

- **Sviluppo**
n.1 server OS Windows 2008 R2 STD Edition con installati il WAS IBM WebSphere release 8.5.5.1 e il Process Center di IBM BPM release 8.5.0.1 (70 PVU – 1 core)
n.1 server OS Windows 2008 R2 STD Edition su cui è installata un'istanza DB2 release 10.1
- **Quality**
n.1 server OS Windows 2008 R2 STD Edition con installati il WAS IBM WebSphere release 8.5.5.1 e il Process Server di IBM BPM release 8.5.0.1 (70 PVU – 1 core) per ambienti non di produzione
n.1 server OS Windows 2008 R2 STD Edition su cui è installata un'istanza DB2 release 10.1
- **Produzione**
n.1 server OS Windows 2008 R2 STD Edition con installato Process Server di IBM BPM release 8.5.5.1 (280 PVU – 4 core)
n.1 server OS Windows 2008 R2 STD Edition su cui è installata un'istanza DB2 release 10.1
n.1 server Linux con http Server Apache

Versione 8.6

- **Sviluppo / Quality**
n.1 server OS Windows 2012 R2 Datacenter Edition con installati il WAS IBM WebSphere release 8.5.5.13 e il Process Center di IBM BPM release 8.6 (sviluppo)
n.1 server OS Windows 2012 R2 Datacenter Edition con installati il WAS IBM WebSphere release 8.5.5.13 e il Process Server di IBM BPM release 8.6 per ambienti non di produzione (quality)
n.1 server OS Windows 2012 R2 Datacenter Edition su cui è installata un'istanza DB2 Advanced Workgroup Edition 11.1.0 (Sviluppo e Quality, su schemi distinti)
- **Produzione**
n.1 server OS Windows 2012 R2 Datacenter Edition con installato Process Server di IBM BPM release 8.5.5.1
n.1 server OS Windows 2012 R2 Datacenter Edition su cui è installata un'istanza DB2 Advanced Workgroup Edition 11.1.0

Tecnologie e ambienti non devono essere ritenute vincolanti in quanto nel tempo potrebbero cambiare fermo restando la piattaforma BPM di IBM.

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

Digicamere ha recentemente adottato le modalità di sviluppo software riportate nell'Allegato 2. Il fornitore dovrà operare adattando le proprie modalità di lavoro al contesto operativo e metodologico di Digicamere descritto in questo capitolo e negli allegati di riferimento.

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Progettazione, analisi, sviluppo, manutenzione evolutiva

Le attività sono finalizzate a progettare, analizzare e sviluppare flussi o ad effettuare studi per la rielaborazione di flussi in esercizio. L'attività di manutenzione evolutiva, in particolare, consiste nell'intervento su prodotti e flussi in esercizio per l'implementazione o espansione di nuove funzionalità sulla base di richieste provenienti da clienti o da specifiche normative. Per la progettazione, l'analisi, lo sviluppo e la manutenzione evolutiva gli elementi di partenza sono documenti di analisi o progettazioni concettuali che si riferiscono a flussi nuovi o già esistenti relativamente a questi ultimi si tratta di modifiche e/o implementazioni normative o organizzative. Le attività verranno svolte utilizzando, di norma, le piattaforme e gli ambienti standard di Digicamere e dovranno sottostare alle regole e all'utilizzo degli strumenti allo scopo predisposti per la messa in linea a disposizione della Clientela. E' possibile che in ambiti specifici sia richiesta, o accettata, l'individuazione anche di piattaforme non attualmente previste che possano essere considerate, in fase di analisi, adatte a soddisfare le esigenze dei requisiti di base. All'atto della realizzazione dei servizi dovrà essere prodotta la documentazione così come previsto dagli standard in uso presso Digicamere.

Nello svolgimento delle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva, il Fornitore dovrà provvedere, nel rispetto delle piattaforme e delle architetture indicate da Digicamere riportate nell'Allegato 2, alla realizzazione dei flussi e alla predisposizione ed esecuzione del piano di test dei componenti, alla gestione, documentazione ed analisi dei risultati.

In particolare il fornitore dovrà eseguire le seguenti attività principali:

- Disegno del flusso;
- Realizzazione con metodologia a playback e con approccio al riuso delle componenti mediante l'implementazione di toolkit;
- integrazione con web service di colloquio con altri sistemi/database;
- esecuzione e documentazione dei test delle singole attività e del flusso nel suo complesso delle funzionalità realizzate;
- predisposizione della documentazione tecnica di progetto del codice sviluppato e per garantire una corretta manutenibilità nel tempo (Documenti di analisi funzionale, Documenti di analisi tecnica, documentazione legata al codice sviluppato);
- predisposizione di un piano di rilascio e di passaggio di consegne sia per gli ambiti tecnici che per gli aspetti funzionali verso Digicamere;
- esecuzione delle eventuali attività di manutenzione evolutiva del flusso.

Digicamere potrà fornire i documenti relativi a: process discovery, mappatura dati, disegno del processo e mockup delle interfacce dei flussi da implementare.

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

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

Le modalità di trasferimento di quanto sviluppato, della documentazione e quant'altro sia connesso con la corretta esecuzione del contratto verrà concordata con DigiCamere.

Il Fornitore dovrà essere in grado di attivare **fino a 3 team di sviluppo** contemporanei su altrettanti progetti. Dovrà inoltre, a richiesta, essere in grado di mettere a disposizione **almeno 6 risorse** a tempo pieno. Si tenga presente, a questo proposito, che i singoli progetti avranno una dimensione stimata indicativamente in 20 giorni uomo e che, mediamente, i progetti sono dimensionati in circa 40 giorni uomo di attività ciascuno.

Si stima che per almeno il 80% di questo tipo di attività sia richiesta la presenza del personale del fornitore presso la sede di DigiCamere o della CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi.

Le sedi di lavoro sono:

DigiCamere S.c.a.r.l. – Via Viserba 20 – Milano

CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi – Via Meravigli 9/b – 11/a – Milano

4.2 Manutenzione adeguativa e correttiva

I servizi di manutenzione adeguativa e correttiva dei flussi sono finalizzati ad adeguare, integrare o correggere processi già rilasciati alla Clientela e per i quali è necessario, quindi, garantire l'integrità dei dati già storicizzati o trattati e la continuità del servizio. Ricadono in questo ambito gli interventi micro-evolutivi (al di sotto dei 5 giorni uomo di sviluppo).

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

Le attività che verranno svolte potranno avere aspetti diversificati:

- a) attività di manutenzione correttiva: consistente nell'intervento su prodotti e servizi in esercizio per la correzione di bug applicativi o funzionali, partendo da esigenze, o segnalazioni, provenienti dalla Clientela di comportamenti dei flussi non conformi alle loro aspettative e/o alle normative in essere;
- b) attività di manutenzione adeguativa: consistente nell'intervento su prodotti e servizi per l'adeguamento, senza implementazione o espansione di nuove funzionalità, conseguente a variazioni di ambienti tecnologici o della normativa.

Il Fornitore dovrà essere in grado di attivare, per questo tipo di attività, **fino a 3 risorse a tempo pieno**. Si tenga presente, a questo proposito, che normalmente le singole attività avranno una dimensione pari a qualche giorno uomo.

Si stima che per almeno il 30% di questo tipo di attività sia richiesta la presenza del personale del fornitore presso la sede di DigiCamere o della CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi.

Le sedi di lavoro sono:

DigiCamere S.c.a.r.l. – Via Viserba 20 – Milano

CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi – Via Meravigli 9/b – 11/a – Milano

4.3 Garanzia

I flussi e le componenti oggetto di sviluppo dovranno essere coperti da apposita garanzia per un periodo di 180 (centoottanta) giorni a decorre dalla data della verifica di perfetta funzionalità dei servizi realizzati, effettuata da DigiCamere.

La prestazione della garanzia non darà diritto al riconoscimento, in favore dell'Affidatario, di alcun corrispettivo specifico aggiuntivo.

Il Fornitore, nel periodo di copertura della garanzia, dovrà svolgere tutte le attività di diagnosi e correzione delle anomalie e degli errori riscontrati durante l'esercizio, riconducibili alle attività svolte sia per la realizzazione di nuovi flussi che per gli interventi effettuati su flussi e componenti esistenti. Le attività svolte devono prevedere anche la revisione, lì dove se ne presentasse la necessità, della documentazione sia in linea che su supporto elettronico/cartaceo.

I malfunzionamenti verranno notificati a mezzo di un opportuno sistema di trouble ticketing da DigiCamere al Fornitore attraverso un'apposita Comunicazione di Rilevazione Errori, contenente:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata corredata, lì dove siano disponibili, di allegati esplicativi;
- il livello di impatto sull'operatività del sistema, secondo la classificazione descritta nell'art. 5.3.

Salvo diversa esplicita indicazione le attività in garanzia dovranno essere svolte presso la sede del Fornitore.

Qualora, per cause di forza maggiore, non fosse possibile svolgere l'intervento presso la sede del Fornitore, lo stesso dovrà provvedere ad effettuare l'intervento presso le sedi di DigiCamere

Il Fornitore dovrà comunicare la rimozione dell'anomalia attraverso il sistema di trouble ticketing specificando la data e ora di comunicazione di chiusura dell'intervento con la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche della documentazione.

Tale Comunicazione dovrà essere verificata da parte di DigiCamere che ne certificherà la risoluzione effettiva. Tramite opportuni accordi con DigiCamere, l'Affidatario provvederà a fornire tutti i componenti software modificati secondo gli standard DigiCamere.

5 GESTIONE DEL SERVIZIO

Nei paragrafi successivi vengono descritti in modo sintetico le modalità di gestione del servizio nonché gli strumenti a supporto in merito all'oggetto del capitolato.

5.1 Modalità di affidamento del servizio

Al fine di procedere all'affidamento del servizio, DigiCamere provvederà a trasmettere la richiesta di intervento al Contract-Manager del Fornitore.

Tale richiesta sarà corredata, di volta in volta, da tutta la documentazione necessaria ad effettuare una valutazione dei processi, delle risorse e della tempistica necessarie alla realizzazione del singolo servizio da prestare.

DigiCamere comunicherà inoltre la sede in cui dovranno avere luogo le attività (sedi di DigiCamere ovvero sede del fornitore o una soluzione mista), in ogni caso il fornitore deve sempre prevedere propri ambienti di sviluppo).

Nella richiesta di intervento, DigiCamere indicherà, inoltre, al Fornitore i parametri che devono essere rispettati in fase realizzativa e di rilascio del servizio richiesto.

In caso di richieste di manutenzione evolutiva, potrà essere allegata la documentazione relativa alla fase di analisi e, dove possibile, relativa alla fase di progettazione, contenente il progetto delle interfacce grafiche, delle funzionalità in coerenza con quanto definito dall'analisi prototipale, sempre se presente.

DigiCamere provvederà, inoltre, ad indicare all'Affidatario un Referente Tecnico in grado di fornire supporto ed eventuali delucidazioni sui termini operativi del progetto/processo.

5.1.1 Affidamento per Progettazione, analisi, sviluppo, manutenzione evolutiva

Per ogni intervento viene stabilita la seguente procedura operativa:

- DigiCamere, tramite richiesta di intervento, comunica al Fornitore i dettagli operativi circa l'obiettivo, i requisiti dell'intervento richiesto e gli eventuali vincoli temporali e di altra natura ai quali deve sottostare l'intervento richiesto, ed eventuali dettagli sui livelli di servizio applicabili;
- Il Fornitore, definisce e trasmette una proposta di fornitura definita "Piano Tecnico" conforme alle previsioni del presente Capitolato e alla proposta Tecnica presentata in sede di offerta. Il piano tecnico deve essere presentato entro il termine massimo di **7 giorni lavorativi** dalla richiesta o in minor tempo (se proposto in sede di offerta come elemento migliorativo) e deve contenere:
 - la tempistica specifica di realizzazione del servizio con l'indicazione di milestone delle varie fasi di rilascio e di verifica congiunta;
 - l'indicazione degli strumenti adottati, laddove questi siano diversi da quelli standard di DigiCamere, sia per le fasi di sviluppo che di testing e validazione del flusso prodotto;
 - il piano di documentazione secondo gli standard in uso presso DigiCamere;
 - l'indicazione del Service-Manager del Fornitore;
 - l'indicazione delle giornate/uomo complessive con il dettaglio delle figure professionali coinvolte e il loro impegno espresso in % sul progetto.
- DigiCamere provvede a valutare il Piano Tecnico proposto, in termini di processi, tempistica e congruità delle figure professionali impiegate e delle giornate uomo previste;
- In caso di valutazione positiva, DigiCamere comunicherà per iscritto al Contract-Manager del Fornitore l'accettazione del "Piano Tecnico" (allegando il piano tecnico approvato). Da quel momento lo stesso Fornitore dovrà dare luogo alle attività previste iniziandole entro **5 giorni lavorativi**. Il Fornitore esegue l'intervento richiesto secondo la proposta approvata da DigiCamere;
- In caso di valutazione negativa, DigiCamere ne darà comunicazione al Fornitore invitandolo a rivedere i punti oggetto di criticità e invitandolo a produrre, entro il termine massimo di **3 giorni lavorativi** dalla richiesta un nuovo Piano Tecnico (seconda versione) da sottoporre ad approvazione;
- DigiCamere provvederà all'analisi della seconda versione del Piano Tecnico e alla sua valutazione in termini di processi, tempistica e congruità delle figure professionali impiegate e delle giornate uomo previste. In caso di valutazione positiva della seconda versione del Piano Tecnico, DigiCamere comunicherà per iscritto al Contract-Manager del Fornitore l'accettazione del "Piano Tecnico" (allegando il piano tecnico approvato). A partire da quel momento il Fornitore dovrà dare luogo alle attività previste iniziandole entro **5 giorni lavorativi**. Il Fornitore esegue l'intervento richiesto secondo la proposta approvata da DigiCamere;
- In caso di valutazione negativa del secondo Piano Tecnico, DigiCamere ne darà comunicazione al Fornitore riservandosi la facoltà di non affidare al fornitore la specifica "richiesta di intervento";
- il Fornitore, a conclusione di ciascun intervento, fornirà evidenza degli interventi realizzati. DigiCamere provvederà a verificare il buon esito della prestazione tramite collaudo.

DigiCamere si riserva in ogni caso di non procedere all'affidamento dell'intervento di fornitura laddove non lo ritenga necessario.

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

In caso di ripetizione di tale procedura operativa con valutazione negativa del secondo Piano Tecnico per un numero di volte pari a 3, DigiCamere si riserva la facoltà di risolvere il

contratto. In tale ipotesi verranno saldate le competenze per quanto svolto dalla società affidataria che non avrà diritto ad alcuna altra rivendicazione, pretesa, aspettativa, risarcimento o indennizzo di sorta.

Per poter espletare le attività, DigiCamere si riserva la facoltà di interpellare altre società.

5.1.2 Affidamento per manutenzione adeguativa e correttiva

DigiCamere provvederà a trasmettere al Contract-Manager dell’Affidatario una richiesta di intervento corredata, di volta in volta, da tutta la documentazione necessaria ad effettuare una valutazione dei processi, delle risorse e della tempistica necessarie alla realizzazione del servizio da prestare.

Il Fornitore, entro il termine massimo di **4 giorni lavorativi** dalla relativa richiesta ovvero in minor tempo (se proposto in sede di offerta come elemento migliorativo), dovrà comunicare a DigiCamere un Piano Tecnico Semplificato contenente tempistica e indicazione delle giornate uomo previste.

DigiCamere provvederà all’analisi della Piano Tecnico Semplificato e alla sua valutazione.

In caso di valutazione positiva, DigiCamere comunicherà per iscritto al Contract-Manager del Fornitore l’accettazione del “Piano Tecnico” (allegando il piano tecnico semplificato approvato, ed a partire da quel momento lo stesso Affidatario dovrà dare luogo alle attività previste iniziandole entro **3 giorni lavorativi**.

In caso di valutazione negativa, DigiCamere si riserva la possibilità di provvedere autonomamente utilizzando proprie risorse o individuando fornitori in grado di eseguire l’attività all’interno del Budget che DigiCamere ritiene impiegabile per l’attività di manutenzione oggetto della singola richiesta.

5.2 Modalità di esecuzione del servizio

Il Fornitore dovrà svolgere il servizio presso la propria sede ovvero presso le sedi di DigiCamere. Per le attività di progettazione, sviluppo e manutenzione evolutiva potrà assai più facilmente verificarsi l’ipotesi di attività presso le sedi di DigiCamere, mentre le attività di manutenzione correttiva e adeguativa potranno più facilmente essere fatte presso la sede del fornitore.

La sede in cui l’esecuzione viene richiesta sarà esplicitata chiaramente in fase di accettazione del “Piano Tecnico” Le modalità di sviluppo e gli standard da adottare sono riportati, oltre che nel presente documento, anche nell’Allegato 2.

Al termine del processo di sviluppo il fornitore dovrà collaborare con DigiCamere alla installazione in ambiente di stage e di produzione.

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

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

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

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

In ogni caso il Fornitore dovrà garantire il rispetto dei tempi previsti nel Piano Tecnico.

Dovrà essere posta particolare attenzione e cura all'interazione con l'organizzazione di DigiCamere rispetto alla metodologia di sviluppo interna, a playback e con approccio di tipo stage-gate. A questo proposito è previsto che il fornitore esegua, per ciascuno dei moduli (attività) che via via si andranno a consolidare, adeguate fasi di test in cui sia verificata da un lato la compliancy con le richieste di DigiCamere e gli obiettivi complessivi di progetto, dall'altro la non regressione del sistema complessivo. Quanto viene rilasciato dal fornitore deve essere dallo stesso ritenuto in grado di poter essere presentato ai clienti di DigiCamere e di essere messo in produzione.

Il Fornitore, nel periodo contrattuale, dovrà svolgere tutte le attività di diagnosi e correzione delle anomalie e degli errori riscontrati durante l'esercizio, riconducibili alle attività svolte sia per la realizzazione di nuovi flussi che per gli interventi effettuati su flussi e componenti esistenti. Le attività svolte devono prevedere anche la revisione, lì dove se ne presentasse la necessità, della documentazione sia in linea che su supporto elettronico/cartaceo.

5.3 Classificazione e tracciatura degli interventi

Ai fini della classificazione delle richieste di intervento e della determinazione dei livelli di servizio, i malfunzionamenti sono classificati come segue:

- a) **Grave**: malfunzionamento bloccante, non è possibile l'accesso o l'utilizzo corretto del flusso tanto che possa pregiudicare le attività del cliente (in tal caso verrebbe pregiudicato il funzionamento delle attività quotidiane dei clienti compromettendo il rispetto della normativa per inadempienza sui termini previsti dalla legge, su disservizi verso gli utenti della Camera di Commercio compromettendo l'immagine dell'Ente e il servizio verso cittadini e imprese, ecc.
- b) **Medio**: malfunzionamento non bloccante, l'esecuzione del flussi è possibile ma limitato ad una parte, ovvero alcune funzionalità non risultano disponibili;
- c) **Standard**: malfunzionamento non bloccante, l'esecuzione del flussi è possibile ma alcune funzionalità di contorno non forniscono il risultato atteso.

Il fornitore dovrà comunicare la rimozione dell'anomalia attraverso il sistema di trouble ticketing specificando la data e ora di comunicazione di chiusura dell'intervento con la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche della documentazione.

Tale Comunicazione dovrà essere verificata da parte DigiCamere che ne certificherà la risoluzione effettiva. Tramite opportuni accordi con DigiCamere, l'Affidatario provvederà a fornire tutti i componenti software modificati al fine del consolidamento in ambiente di produzione secondo gli standard DigiCamere.

5.4 Composizione gruppo di lavoro

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

Per raggiungere gli obiettivi di sviluppo richiesti nei singoli contratti attuativi, il Fornitore dovrà garantire a DigiCamere le figure professionali in grado di ricoprire i seguenti ruoli:

- IBM BPM Developer;
- IBM BPM Analyst
- IBM BPM Program Manager

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

- IBM BPM Solution Architect

A titolo puramente indicativo, si fornisce nel seguito una tabella contenente il numero delle giornate/uomo che si ipotizza di utilizzare nel periodo di validità del contratto in relazione alle singole figure professionali componenti il gruppo di lavoro.

Figura Professionale	Quantità stimata di gg/u massima prevista per la <u>durata contrattuale</u> del servizio (periodo 12 mesi prorogabile di ulteriori 12 mesi)
IBM BPM Developer	60
IBM BPM Analyst	9
IBM BPM Program Manager	7
IBM BPM Solution Architect	4

Si precisa che i volumi sopra riportati sono del tutto indicativi e non vincolanti per Digicamere, non sussistendo alcun minimo garantito nei confronti dell’Affidatario.

Tutte le figure professionali utilizzate, ciascuna per il suo profilo di appartenenza, devono possedere conoscenze relativamente alle tecnologie/metodologie e rispettare i requisiti minimi di cui all’Allegato 1 “Descrizione Profili Professionali”.

I requisiti contenuti nell’Allegato 1 sono una condizione necessaria da soddisfare per svolgere il servizio in oggetto, pertanto **nell’offerta tecnica non dovranno essere presentati i curricula delle figure professionali.** Digicamere richiederà i CV per la comprova di tali requisiti al solo affidatario.

Il Team di lavoro da dedicare a ciascun singolo progetto dovrà necessariamente prevedere la partecipazione di un Project Manager tecnico che si interfacerà con Digicamere per tutti gli aspetti di gestione tecnica/operativa del progetto. Tale modalità è prevista solo per i progetti di sviluppo e di manutenzione evolutiva, salvo diverse indicazioni presentate in fase di richiesta da parte di Digicamere non è necessaria per le attività di manutenzione adeguativa e correttiva.

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

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

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

Digicamere avrà la facoltà, a suo insindacabile giudizio e previa comunicazione scritta, di chiedere al Fornitore la sostituzione di uno o più componenti del team ove questi non rispettino i requisiti di conoscenze e capacità esplicitati in fase di definizione delle attività o nel caso in cui siano non funzionali alla corretta organizzazione del team nell'ottica della realizzazione del servizio richiesto. La sostituzione dovrà avvenire entro il termine massimo di **5 giorni lavorativi** con personale dotato delle medesime capacità, competenze e, se presenti, certificazioni, di quello proposto in fase di offerta.

Qualora la sostituzione fosse fatta in ritardo o il componente del team sostituito fosse ancora inadeguato e si dovesse ricorrere ad un'ulteriore sostituzione, verranno applicate le penali del caso secondo le modalità previste dall'art. 6 del documento Richiesta di offerta.

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

Per le attività per le quali viene richiesta la presenza del personale del fornitore presso il Committente le sedi sono:

Digicamere S.c.a.r.l. – Via Viserba 20 – Milano
CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi – Via Meravigli 9/b – 11/a – Milano

5.4.1 Possesso certificazioni

Il fornitore potrà indicare, quale condizione migliorativa, l'eventuale possesso delle certificazioni sotto riportate:

- **IBM Certified BPM Analyst;**
- **IBM Certified BPM Application Developer - Business Process Manager Express or Standard Edition.**

Le risorse in possesso di tali certificazioni dovranno far parte dei Team messi a disposizione dal fornitore per le specifiche attività richieste da Digicamere.

5.5 Organizzazione e strumenti a supporto

Nel presente capitolo è descritta l'organizzazione e gli strumenti tecnologici a disposizione del Fornitore per l'erogazione del servizio e la gestione del rapporto contrattuale:

- **Digicamere:** E' il referente principale per lo startup delle attività di sviluppo ed istruisce il fornitore riguardo i business requirement funzionali;
- **Delivery Manager:** E' l'unità di DigiCamere preposta alle attività sistemistiche, deve essere coinvolta quando vi sono modifiche/aggiornamenti hardware e software agli apparati che coinvolgono i servizi/flussi BPM inseriti nel perimetro oggetto di fornitura;
- **Plan.io:** E' il sistema di gestione dei progetti in uso presso Digicamere. E' il sistema con il quale saranno tracciate tutte le attività e le richieste (correttive e simili) sui progetti in corso. Il sistema Plan.io sarà utilizzato anche come repository SVN.

6 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Il servizio di progettazione, analisi, sviluppo, manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva di flussi dovrà rispettare i livelli di servizio (SLA) riportati nella seguente tabella:

Tabella SLA (Service Level Agreement)	
Numero Team di sviluppo e risorse Capacità di gestire progetti contemporaneamente e cioè di mettere a disposizione più team di sviluppo e risorse	Fino a 3 team di sviluppo Fino a 6 risorse
Numero risorse Capacità di gestire attività di manutenzione contemporaneamente e cioè di mettere a disposizione più risorse	Fino a 3 risorse
Tempo di attivazione progetto Tempo di inizio delle attività di progettazione, analisi, sviluppo e manutenzione evolutiva a partire dalla richiesta di produzione del piano tecnico <u>Caso in cui il primo piano tecnico sia accettato</u> (7 giorni lavorativi per la presentazione del piano + 5 per la partenza delle attività dall'accettazione del piano tecnico)	Entro 12 giorni lavorativi (esclusi giorni di valutazione di DigiCamere)
Tempo di attivazione progetto Tempo di inizio delle attività di progettazione, analisi, sviluppo e manutenzione evolutiva a partire dalla richiesta di produzione del piano tecnico <u>Caso in cui il piano tecnico sia accettato nella sua seconda versione</u> (7 giorni lavorativi per la presentazione del piano + 3 per la revisione del piano + 5 per la partenza delle attività dall'accettazione del piano tecnico)	Entro 15 giorni lavorativi (esclusi giorni di valutazione di DigiCamere)
Tempo di attivazione progetto Tempi di inizio delle attività di manutenzione adeguativa e correttiva a partire dalla richiesta di produzione del piano tecnico Caso in cui il piano tecnico sia accettato (4 giorni lavorativi per la presentazione del piano + 3 per la partenza delle attività dall'accettazione del piano tecnico)	Entro 7 giorni lavorativi (esclusi giorni di valutazione di DigiCamere)
Sostituzione di un membro del team di lavoro del fornitore	Entro 3 giorni lavorativi

6.1 Livelli di servizio nel periodo di garanzia

Nel periodo di garanzia, per la rimozione dei malfunzionamenti segnalati il Fornitore dovrà rispettare i seguenti Livelli di Servizio:

- entro 8 ore lavorative dalla notifica per gli errori gravi e medi;
- entro 3 giorni lavorativi dalla notifica per gli errori standard.

Le ore lavorative vengono calcolate prendendo in considerazione l'intervallo orario di tempo tra le 9.00 e le 18.00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Per accettazione

(Timbro e Firma del Legale Rappresentante dell'impresa)