

CAPITOLATO TECNICO

Realizzazione di un applicativo di Back Office di ausilio ad AgID per la gestione del processo di adesione al Sistema pagoPA e servizi professionali correlati

Sommario

SEZIONE 1 - NATURA E OGGETTO DELL'APPALTO	2
ART. 1.1 – DISPOSIZIONI GENERALI	2
ART. 1.2 – DEFINIZIONI E ACRONIMI	2
ART. 1.3 – PREMessa	3
ART. 1.4 – OGGETTO DELL'APPALTO	5
ART. 1.5 – DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E MODALITA' DI SVOLGIMENTO	5
ART. 1.6 – PIANO DI PROGETTO E STIMA DELL'EFFORT	8
ART. 1.7 - ONERI	9
ART. 1.8 – MODALITA' E FORMATO CONSEGNA E PROPRIETA' DEL SOFTWARE	10
ART. 1.9 – VERIFICA DI CONFORMITA'	10
ART. 1.10 – LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI	10
ART. 1.11 – GRUPPO DI LAVORO	13
ART. 1.12 – GARANZIA SOFTWARE SPECIFICAMENTE SVILUPPATO	15
SEZIONE 2 - DISCIPLINA CONTRATTUALE	15
ART. 2.1 – ELABORATI D'APPALTO/ DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO	15
SEZIONE 3 – PRINCIPALI DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE CONTRATTUALE	15
ART. 3.1 – INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE	15
ART. 3.2 – PENALI PER RITARDI E INADEMPIENZE	16
ART. 3.3 – RESPONSABILITA'	17
ART. 3.4 – VIGILANZA E CONTROLLI	17

SEZIONE 1 - NATURA E OGGETTO DELL'APPALTO

ART. 1.1 – DISPOSIZIONI GENERALI

Le condizioni e le modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali sono quelle indicate nelle successive Sezioni del presente Capitolato Speciale e nell'offerta presentata in sede di gara.

Per quanto non previsto nel presente Capitolato Speciale o nell'offerta presentata, si rinvia alle disposizioni del relativo contratto, nonché alla Legge e ai Regolamenti vigenti in materia.

ART. 1.2 – DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nell'ambito del presente documento sono usati le seguenti definizioni e acronimi:

- *AGID*: Agenzia per l'Italia Digitale

- *Stazione Appaltante*: l'Amministrazione che richiede la Prestazione;
- *Soggetto Aggiudicatario*: l'esecutore della Prestazione;
- *CAD*: Codice dell'Amministrazione Digitale;
- *Capitolato Speciale*: il presente documento;
- *Contratto*: il contratto stipulato tra il Soggetto Aggiudicatario e la Stazione Appaltante;
- *Enti Creditori*: Pubbliche Amministrazioni e Gestori di Pubblici Servizi, che intendono aderire al Sistema pagoPA
- *Prestazione*: la fornitura oggetto del Capitolato Speciale;
- *PSP*: Prestatori di Servizi di Pagamento;
- *S.M.I.*: sue modifiche ed integrazioni;
- *SPC*: Sistema Pubblico di Connettività;
- *KPI*: Key Performance Indicator.

ART. 1.3 – PREMESSA

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 5 del CAD e dell'art. 15 del D.L. n. 179/2012, a decorrere dal 1 giugno 2013 le pubbliche amministrazioni sono tenute ad aderire al Sistema dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (di seguito, il "Sistema"), al fine di avvalersi dell'infrastruttura tecnologica pubblica, meglio conosciuta come Nodo dei Pagamenti-SPC, messa gratuitamente a disposizione dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Inoltre, sempre ai sensi dell'articolo 5 del CAD, i gestori di pubblici servizi hanno la facoltà e non l'obbligo di aderire anch'essi al Sistema, per consentire ai loro utenti di eseguire operazioni di pagamento elettroniche, beneficiando dei servizi messi a disposizione dai PSP aderenti al Sistema.

Pertanto, il sistema permette l'esecuzione di operazioni elettroniche di pagamento in favore delle pubbliche amministrazioni e/o dei gestori di pubblici servizi (di seguito, congiuntamente gli "Enti Creditori"), rimettendo ogni scelta alla libera determinazione dell'utilizzatore finale, oltre a creare un'effettiva concorrenza nell'attività di riscossione in favore degli Enti Creditori.

Ciò è reso possibile dalla previsione di regole e specifiche standard per l'effettuazione dei pagamenti, nonché dall'obbligatorietà del codice identificativo univoco del versamento (codice IUV) che permette di richiamare in automatico ogni elemento informativo necessario alla piena contestualizzazione del pagamento, ivi incluso il codice IBAN dell'Ente Creditore.

L'obbligo di adesione al Sistema, nel rispetto delle disposizioni contenute nelle "Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi" (emanate dall'AGID e pubblicate nella Gazzetta Ufficiale del 7 febbraio 2014) riguarda l'adeguamento delle relative procedure informatiche e degli strumenti software, al fine di consentire ai debitori degli Enti Creditori l'effettuazione dei relativi pagamenti in modalità elettronica.

Come previsto al paragrafo 8.3.2 delle citate Linee guida, la procedura di adesione al Sistema costituisce, di per sé, il rispetto dell'obbligo di cui al combinato disposto dell'art. 5 del CAD e dell'art. 15 del D.L. n. 179/2012, a condizione che la pubblica amministrazione, in sede di adesione, definisca un piano di attivazione che individui in dettaglio le attività da compiere e i tempi di realizzazione, da terminare entro il 31 dicembre 2015.

Con la Determina n. 103 del 16 ottobre 2015, sono state approvate specifiche modifiche ai documenti tecnici allegati alle citate Linee guida, e segnatamente:

- i. la revisione del processo e delle procedure di adesione da parte degli Enti Creditori, prevedendo ex novo la possibilità per un Ente Creditore di interconnettersi al Nodo dei

Pagamenti-SPC attraverso più soggetti intermediari, diversamente dalla precedente versione delle citate Linee guida, che prevedevano l'utilizzo di un solo intermediario per ciascun Ente Creditore;

- ii. da una nuova tipologia di soggetti, non previsti nelle precedenti versioni delle linee guida, definiti come "partner tecnologici", che mettono a disposizione degli Enti che intermediano la propria piattaforma applicativa nonché una Porta di Dominio Equivalente per l'interconnessione con il Nodo dei Pagamenti-SPC.

Tali necessità sono state definite con l'obiettivo di facilitare gli Enti Creditori nel processo di adesione anche in considerazione della scadenza del termine di legge fissato al 31 dicembre del 2015.

Inoltre, anche per fare fronte all'onerosità delle molteplici attività in capo ad AGID, che non possono prevedere la gestione manuale delle attività di back-office, e in considerazione della ridotta disponibilità di forza lavoro dedicata, è emersa la necessità di automatizzare i processi di back-office per le seguenti motivazioni:

1. numerosità degli Enti Creditori obbligati all'adesione pari a circa 23.000;
2. complessità della procedura formale di adesione da parte degli Enti Creditori, con le differenti opzioni disponibili per gli Enti e quindi le casistiche da gestire (adesione diretta, adesione con uno o più intermediari, adesione con uno o più partner tecnologici).

Per fare fronte alle modifiche di cui ai punti 1 e 2 che precedono e, dunque, addivenire al necessario potenziamento delle funzionalità dell'attuale sistema di back-office e, di conseguenza, all'adeguamento del sistema di monitoraggio, occorre realizzare i seguenti interventi software:

- A) ristrutturare la base dati operativa che raccoglie le informazioni relative alle adesioni al fine di gestire la multi adesione (tramite uno o più Intermediari e/o Partner tecnologici) degli Enti Creditori e le relative informazioni correlate
- B) sostituire l'attuale applicativo di back office - realizzato a suo tempo in ambiente MS Access – con un nuovo applicativo *web based* che offra le seguenti macro funzionalità (per il dettaglio si rimanda al documento "Allegato A"):
 - procedure per la gestione delle nuove e diverse modalità di adesione degli Enti creditori;
 - procedure per la gestione automatizzata di eventi massivi connessi all'adesione dell'Ente Creditore e alla gestione dell'intero iter di attivazione dello stesso;
 - caricamento delle informazioni relative ai dati di traffico delle transazioni di pagamento nell'ambito del Sistema pagoPA, aventi come oggetto pagamenti destinati agli Enti Creditori.
- C) ristrutturare e revisionare la reportistica operativa e direzionale (realizzata utilizzando la suite SPAGO BI), che si rende necessaria a causa delle rilevanti modifiche apportate alla base dati di cui al precedente punto per tener conto della multi-adesione
 - reportistica operativa relativa ai principali fenomeni d'interesse riguardanti gli aderenti al sistema pagoPA,
 - reportistica direzionale relativa a dati di sintesi riguardanti il monitoraggio delle adesioni al sistema pagoPA
 - nuovi report riguardanti i dati delle transazioni di pagamento.

ART. 1.4 – OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento delle seguenti attività:

1. sviluppo di una nuova applicazione informatica, ad uso del personale AgID, nel seguito indicata con "Applicativo back-office pagoPA", per la gestione dei processi e delle procedure di adesione degli Enti Creditori e dei PSP al Sistema pagoPA e degli eventi ad essi correlati, nel rispetto dei requisiti definiti nell'Allegato A al presente capitolato;
2. manutenzione evolutiva dell'applicazione di cui al punto 1;
3. assistenza applicativa in fase di esercizio dell'applicativo di cui al punto 1;
4. formazione degli utenti AGID per l'utilizzo dell'applicativo di cui al punto 1;
5. ristrutturazione e revisione della reportistica operativa e direzionale per il monitoraggio delle adesioni, già realizzata con la suite SPAGO BI.

ART. 1.5 – DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Le prestazioni e le modalità di esecuzione oggetto dell'affidamento di cui al presente capitolato sono di seguito descritte.

1.5.1 Sviluppo dell'applicativo di back-office pagoPA

Il servizio comprende le attività di analisi, progettazione, realizzazione e verifica di conformità dell'applicazione.

L'attività comprende la revisione della base dati, la sua realizzazione, nonché il *porting* dei dati dalla attuale alla nuova base dati. Per una più dettagliata descrizione della base dati si rimanda all'Allegato A al presente Capitolato.

Rientrano in questa attività anche l'installazione e la configurazione del sistema applicativo realizzato.

Unitamente al codice sorgente del software realizzato, dovrà essere consegnata tutta la documentazione tecnica; tale documentazione dovrà essere realizzata in formato Word e risultare adeguata, completa e comprensibile ai fini della manutenzione del software stesso anche da parte di sviluppatori che non hanno partecipato alla stesura dell'applicativo in oggetto.

La documentazione tecnica dovrà riportare almeno:

- la descrizione generale dei principi di funzionamento del software;
- la descrizione di tutte le classi sviluppate e delle relative finalità, unitamente alla descrizione dei rispettivi metodi con annessi rispettivi parametri, principi di funzionamento ed eventuali algoritmi utilizzati;
- la descrizione del flusso di *work-flow* realizzato;
- le modalità di comunicazione e interazione fra i diversi componenti realizzati.

La realizzazione dell'applicativo di back-office pagoPA sarà attivata a seguito dell'approvazione, da parte della Stazione appaltante, delle specifiche dei requisiti e della stima del numero di punti funzione da realizzare predisposte dal Prestatore, nonché del piano dei test che lo stesso propone di effettuare per la verifica delle funzionalità richieste. Detti *deliverables* saranno consegnati nel

rispetto dei tempi definiti nel Piano di progetto approvato di cui al successivo art. 1.6. La Stazione Appaltante provvederà a sottoporre a verifica di conformità, prima del rilascio in esercizio, le funzionalità realizzate, avvalendosi dei test effettuati dal Prestatore o procedendo, a suo insindacabile giudizio, all'esecuzione di altre prove.

Le comunicazioni tra Stazione appaltante e Prestatore potranno avvenire anche via mail.

Le attività di analisi, progettazione, realizzazione e verifica di conformità dell'applicazione saranno dimensionate in punti funzione. Il calcolo dei punti funzione effettivamente realizzati verrà effettuato dal Prestatore a consuntivo e comunicato alla Stazione appaltante ai fini della verifica di conformità. La Stazione Appaltante potrà approvare il conteggio predisposto dal Prestatore ovvero provvedere a riconteggiare in tutto o in parte (a campione) i punti funzione relativi alle funzionalità realizzate e consegnate. Si specifica che il metodo di calcolo da utilizzare per il conteggio punti funzione sviluppati è il IFPUG 4.2.

Il massimale di punti funzione stimato per le attività è pari a 250.

Il Prestatore dovrà assicurare il rispetto dei requisiti tecnici e funzionali descritti nell'Allegato A al presente Capitolato e assicurare i livelli di servizio e il rispetto dei requisiti di qualità del software indicati al successivo ART. 1.10, impegnandosi a mettere in atto tutte le iniziative necessarie a garantire il rispetto di tutti i requisiti prescritti.

1.5.2 Manutenzione evolutiva dell'applicativo back-office pagoPA

Il servizio di manutenzione evolutiva comprende le attività di analisi, progettazione, realizzazione di nuove componenti e/o funzionalità dell'applicazione di cui al punto 1 dell'oggetto dell'appalto.

In particolare, gli interventi potranno riguardare la realizzazione di:

- a) un sistema di "*trouble ticketing*" per la gestione delle richieste di assistenza, reso disponibile agli aderenti al sistema pagoPA (Enti Creditori e Prestatori di Servizi di Pagamento). Il sistema deve registrare e gestire i problemi e le richieste di assistenza segnalati dagli utenti, consentire la tracciatura delle operazioni eseguite al fine di portare a compimento la risoluzione delle segnalazioni ed è collegato al database che contiene tutte le informazioni sugli utenti, sui sistemi interessati e le fasi di lavorazione. Un *ticket* serve per tenere traccia dell'avanzamento di una richiesta; è caratterizzato da un identificativo univoco che ne consente l'archiviazione e la consultazione in qualunque momento sia da parte degli utenti che dal personale "tecnico" che provvede alla gestione dell'avanzamento;
- b) l'integrazione nell'Applicativo back-office pagoPA di una reportistica "direzionale" che consenta di esporre informazioni relative ad Enti Creditori/PSP attivi con i relativi modelli di pagamento e servizi, arricchiti da informazioni "geografiche";
- c) l'allineamento della base di dati dell'Applicativo back-office pagoPA con quella del Portale delle adesioni nello scenario di un periodo di coesistenza dei due sistemi non integrati.

Gli interventi di manutenzione evolutiva saranno dimensionati in punti funzione. Il calcolo dei punti funzione effettivamente realizzati verrà effettuato dal Prestatore a consuntivo e comunicato alla Stazione appaltante ai fini della verifica di conformità. La Stazione Appaltante potrà approvare il conteggio predisposto dal Prestatore ovvero provvedere a riconteggiare in tutto o in parte (a campione) i punti funzione relativi alle funzionalità realizzate e consegnate. Si specifica che il metodo di calcolo da utilizzare per il conteggio punti funzione sviluppati è il IFPUG 4.2.

Il massimale di punti funzione stimato per le attività è pari a 450.

Gli interventi di manutenzione evolutiva, saranno attivati su richiesta della Stazione Appaltante; detta richiesta conterrà la descrizione sintetica delle attività da svolgere e l'indicazione di massima dei tempi entro i quali deve essere completato l'intervento. A seguito della richiesta ricevuta, il Prestatore invierà alla Stazione Appaltante una proposta di intervento contenente la descrizione di quanto dovrà essere prodotto, i tempi di realizzazione dell'intervento, il preventivo del numero di punti funzione che stima di dover realizzare, nonché i test che intende effettuare per la verifica delle funzionalità richieste. Detta proposta dovrà essere approvata dalla Stazione Appaltante. In fase di approvazione, la Stazione Appaltante potrà richiedere di sottoporre a verifica di conformità, prima del rilascio in esercizio, le funzionalità realizzate, avvalendosi dei test effettuati dal Prestatore o procedendo, a suo insindacabile giudizio, all'esecuzione di altre prove.

Le comunicazioni tra Stazione appaltante e Prestatore potranno avvenire anche via mail.

1.5.3 Assistenza all'esercizio dell'applicativo back-office pagoPA

Il servizio di assistenza comprende:

- un insieme di attività volte a migliorare e completare il contenuto informativo della nuova base di dati ed in particolare:
 - un'attività di *cleaning* dei dati, da realizzarsi a seguito del *porting* dei dati dall'attuale alla nuova base di dati, che si rende necessaria per rettificare e completare le informazioni, in particolare quelle inerenti la multi-adesione da parte degli Enti creditori, che non è gestita nell'attuale base di dati;
 - un'attività di completamento delle informazioni relative ai Referenti pagamenti e referenti tecnici e l'attribuzione delle credenziali a detti soggetti, affinché gli stessi possano effettuare il primo accesso al Portale delle Adesione, in via di realizzazione da parte dei citati soggetti;
 - un'attività di invio "massivo" di lettere agli Enti creditori, differenziata per le varie casistiche di adesione, per fornire loro le credenziali di accesso al Portale delle Adesioni dei Referenti pagamenti.
- l'assistenza agli utenti (personale della Stazione Appaltante e/o terzi da questa indicati) nella fase di esercizio dell'applicazione di cui al punto 1 dell'oggetto dell'appalto, rivolta a fornire supporto sull'utilizzo dell'applicazione e per le eventuali segnalazioni relative a problematiche emerse nell'utilizzo dell'applicazione.

E' richiesto al Prestatore l'erogazione di giornate di assistenza entro un numero massimo di 124 giornate lavorative con il mix di risorse professionali secondo quanto indicato nella Tabella 2 riportata all'ART: 1.6.

I servizi di assistenza, saranno attivati su richiesta della Stazione Appaltante; detta richiesta conterrà la descrizione sintetica delle attività da svolgere e l'indicazione di massima dei tempi entro i quali deve essere erogato il servizio. A seguito della richiesta ricevuta, il Prestatore invierà alla Stazione Appaltante la stima delle giornate di assistenza ritenute necessarie. Le attività saranno avviate a seguito dell'approvazione da parte della Stazione Appaltante della stima proposta.

Le comunicazioni tra Stazione appaltante e Prestatore potranno avvenire anche via mail.

1.5.4 Formazione degli utenti per l'utilizzo dell'applicativo back-office pagoPA

Il servizio di formazione per gli utenti che utilizzano l'applicativo di cui al punto 1 dell'oggetto dell'appalto consiste in attività di *training on the job* e comprende anche la predisposizione di materiale didattico per l'illustrazione delle funzionalità dell'applicativo, nonché brevi sedute formative di circa mezza giornata ciascuna, da ripetersi in più sessioni per le varie tipologie di utenti.

E' richiesto al Prestatore l'erogazione dei servizi di formazione entro un numero massimo di 28 giornate lavorative con il mix di risorse professionali secondo quanto indicato nella Tabella 2 riportata all'ART: 1.6.

I servizi di formazione, saranno attivati su richiesta della Stazione Appaltante. A seguito della richiesta ricevuta, il Prestatore invierà alla Stazione Appaltante la stima delle giornate di formazione ritenute necessarie. Le attività saranno avviate a seguito dell'approvazione da parte della Stazione Appaltante della stima proposta.

Le comunicazioni tra Stazione appaltante e Prestatore potranno avvenire anche via mail.

1.5.5 Ristrutturazione e revisione della reportistica operativa e direzionale per il monitoraggio delle adesioni

La reportistica operativa e direzionale attualmente in uso deve essere ristrutturata ed in alcuni casi solo revisionata per effetto delle modifiche strutturali introdotte nella base dati interrogata per estrarre i dati esposti e messi a disposizione dell'utente.

E' richiesto al Prestatore l'erogazione del servizio entro un numero massimo di 60 giornate lavorative di un mix di risorse professionali secondo quanto indicato nella Tabella 2 riportata all'ART: 1.6.

I servizi, saranno attivati su richiesta della Stazione Appaltante. A seguito della richiesta ricevuta, che conterrà anche la descrizione delle attività da svolgere, il Prestatore invierà alla Stazione Appaltante la stima delle giornate ritenute necessarie e l'indicazione dei tempi entro i quali devono essere completate le attività. Le attività saranno avviate a seguito dell'approvazione da parte della Stazione Appaltante della stima proposta.

Le comunicazioni tra Stazione appaltante e Prestatore potranno avvenire anche via mail.

ART. 1.6 – PIANO DI PROGETTO E STIMA DELL'EFFORT

Nella Pianificazione delle attività presentata nell'ambito dell'Offerta tecnica, il Prestatore dovrà indicare le attività da svolgere con indicazione dei tempi previsti, delle principali fasi e dei *deliverables* prodotti da ciascuna attività, nonché i documenti di rendicontazione da produrre secondo i termini e le periodicità descritti nei paragrafi successivi.

Il Piano di progetto dovrà essere approvato dalla Stazione Appaltante.

Le modifiche al Piano di progetto che saranno eventualmente richieste dalla Stazione Appaltante, dovranno essere recepite dal Prestatore in una nuova versione del Piano stesso da sottoporre all'approvazione della Stazione Appaltante.

Detto piano sarà verificato dalla Stazione Appaltante, con frequenza mensile o, ove necessario, anche più frequentemente quando intervengano nuove situazioni che influiscano sull'andamento del progetto, in modo da consentire costantemente di avere sotto controllo il reale stato di attuazione delle fasi e dei termini dei servizi previsti dall'appalto.

Per quanto riguarda la stima dell'effort necessario per lo sviluppo dell'applicativo e per la sua manutenzione evolutiva (punti 1 e 2 dell'oggetto dell'appalto), la Tabella 1 riporta il numero massimo di punti funzione che la Stazione Appaltante ha stimato per tali attività.

Prestazione	N° punti funzione
-------------	-------------------

1) Sviluppo del sistema applicativo di back-office pagoPA	250
2) Manutenzione evolutiva dell'applicativo back-office pagoPA	450

Tabella 1 – Stima dell'effort per sviluppo applicativo di back-office pagoPA

Per quanto riguarda la stima dell'effort necessario per le attività di assistenza, formazione e revisione reportistica di cui ai punti 3, 4 e 5 dell'oggetto dell'appalto, la Tabella 2 riporta la stima del numero massimo di giorni/persona che la Stazione Appaltante riconoscerà per la realizzazione di detto sistema.

Prestazione	Project Manager (Capo Progetto)	Systems Analyst (Analista di sistemi)	Developer (Sviluppatore)	TOTALE
	(gg/p)	(gg/p)	(gg/p)	(gg/p)
3) Assistenza all'esercizio dell'applicativo back-office pagoPA	6	37	81	124
4) Formazione utenti	3	8	17	28
5) Revisione reportistica operativa e direzionale per il monitoraggio delle adesioni	3	21	36	60
Totale gg/p attività 3) + 4) + 5)	12	67	133	212

Tabella 2 – Stima dell'effort per attività di assistenza e revisione reportistica

Il corrispettivo complessivo previsto per l'oggetto dell'appalto è pari a € 200.200,00 - IVA esclusa, oneri per la sicurezza per rischi da interferenze pari a zero - sul quale verrà applicato l'eventuale ribasso d'asta proposto.

L'offerta rimarrà vincolata e valida a tutti gli effetti per un periodo di 180 giorni naturali e consecutivi che decorrono dal termine ultimo di presentazione dell'offerta.

ART. 1.7 - ONERI

Gli oneri in carico al Soggetto Aggiudicatario e alla Stazione Appaltante sono i seguenti:

a. SOGGETTO AGGIUDICATARIO

Sono a carico del Soggetto Aggiudicatario tutte le prestazioni previste da Capitolato Speciale ed i relativi oneri, ed in particolare le attività rientranti nella manutenzione ordinaria / correttiva, meglio precisata al successivo articolo 1.10.

b. STAZIONE APPALTANTE

Sono a carico della Stazione Appaltante i seguenti oneri:

- la messa a disposizione dei locali;
- l'energia elettrica;
- la messa a disposizione dei dati di input.

Nessun altro onere sarà a carico della Stazione Appaltante.

ART. 1.8 – MODALITA' E FORMATO CONSEGNA E PROPRIETA' DEL SOFTWARE

La Stazione Appaltante provvederà all'approvazione dei documenti entro 30 giorni. Nel caso provveda entro tale termine a segnalare per iscritto eventuali osservazioni, queste dovranno essere recepite dal fornitore entro 20 giorni.

La mancata fornitura anche di parte delle Specifiche Realizzative comporterà l'applicazione di penali, come meglio descritte in seguito.

Il Software dovrà essere presentato dotato di Kit di installazione, manuale di installazione compreso. Il Software dovrà essere consegnato obbligatoriamente anche come **codice sorgente**.

Dovrà inoltre essere consegnato tutto quanto necessario per l'esecuzione del software (eventuali librerie e run-time in genere), incluse le relative eventuali licenze d'uso.

Le eventuali librerie, piattaforme run-time o altri strumenti necessari per poter riutilizzare (non modificare) quanto sviluppato dovranno essere, alternativamente:

- rilasciate in formato sorgente secondo gli stessi criteri dei prodotti sviluppati ad hoc;
- disponibili sul mercato come pacchetti commerciali con licenza d'uso.

ART. 1.9 – VERIFICA DI CONFORMITA'

Il Software verrà verificato funzionalmente da un'apposita Commissione costituita da referenti individuati e nominati dalla Stazione Appaltante.

La Commissione di verifica di conformità effettuerà i *test case* concordati, seguendo le procedure di accettazione. In particolare, il collaudo finale avverrà non appena l'applicativo sarà stato attivato presso la Stazione Appaltante. Il collaudo consisterà un utilizzo del software il più possibile simile a come verrà utilizzato nella normale operatività (scenario di collaudo). Ciascun scenario di collaudo prenderà in considerazione una tipologia di utente e una situazione verosimile e complessa in cui tale utente può trovarsi e ripercorrerà tutti i passi che l'utente percorrerebbe in tale situazione.

La verifica di conformità avverrà entro e non oltre 30 gg. solari dal "pronti al collaudo" comunicato con apposita nota dal Soggetto Aggiudicatario.

In caso di verifica di conformità con esito negativo verranno applicate le penalità, meglio descritte successivamente e sarà onere del Prestatore risolvere le problematiche segnalate e darne comunicazione alla stazione appaltante chiedendo la convocazione di una seconda verifica di conformità.

ART. 1.10 – LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI

I livelli di servizio attesi sono di seguito indicati.

a. Tempistiche di consegna

I *deliverables* dovranno essere consegnati nel rispetto delle tempistiche sotto riportate, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo ART. 3.2

Deliverable	Valori di soglia
-------------	------------------

Consegna dell'applicativo di back-office pagoPA (punto 1 oggetto appalto), attestata dal relativo "pronti al collaudo"	Consegna entro 60 gg. solari dall'approvazione delle specifiche realizzative o termine migliorativo qualora proposto in sede di gara
Rispetto della data di completamento dell'intervento evolutivo (punto 2 oggetto appalto), attestata dal relativo "pronti al collaudo"	Consegna nei tempi indicati nella proposta approvata dalla Stazione appaltante per l'intervento di manutenzione evolutiva
Rispetto della data di completamento nei tempi per la ristrutturazione e revisione della reportistica operativa e direzionale per il monitoraggio delle adesioni (punto 5 oggetto appalto)	Consegna nei tempi indicati nella proposta approvata dalla Stazione appaltante per le attività

Tabella 3 – Tempistiche di consegna

Per ritardi superiori ai 30 gg. l'impresa verrà considerata inadempiente.

b. Qualità del software

Per assicurare la qualità del software realizzato nell'ambito dei servizi di cui ai punti 1 e 2 dell'oggetto dell'appalto, si definiscono le anomalie e gli scostamenti su una scala di 4 livelli così fatta:

Livello	Descrizione
1	Anomalia bloccante: l'intero prodotto è indisponibile agli utenti o gravemente degradato.
2	Anomalia grave: funzioni critiche del prodotto sono indisponibili agli utenti o gravemente degradate.
3	Anomalia media: funzioni non critiche del prodotto sono indisponibili agli utenti o gravemente degradate, oppure funzioni critiche sono lievemente degradate.
4	Anomalia lieve: funzioni non critiche del prodotto sono lievemente degradate.

Tabella 4 – Anomalie

Livello	Descrizione
1	Scostamento bloccante: lo scostamento tra la prestazione misurata e quella attesa è tale da pregiudicare il funzionamento del prodotto.
2	Scostamento grave: lo scostamento tra la prestazione misurata e quella attesa non pregiudica il funzionamento del prodotto, ma è superiore al 20%.

Livello	Descrizione
3	Scostamento medio: lo scostamento tra la prestazione misurata e quella attesa non pregiudica il funzionamento del prodotto, ma è compreso tra il 10% ed il 20%.
4	Scostamento lieve: lo scostamento tra la prestazione misurata e quella attesa non pregiudica il funzionamento del prodotto ed è inferiore al 10%.

Tabella 5 – Scostamenti

L'anomalia o lo scostamento sono definiti con il termine di *bug*. Viene richiesto il seguente Livello di Servizio relativo alla qualità del Software:

Metrica	Valori di soglia
Numero di bugs di livello 1 (1° collaudo)	0
Numero di bugs di livello 2 (1° collaudo)	5
Numero di bugs di livello 3 (1° collaudo)	10
Numero di bugs di livello 4 (1° collaudo)	20

Tabella 6 – Livelli di qualità

c. Capacità di risoluzione delle anomalie

I bugs rilevati nella prima fase di collaudo e comunicati all'impresa aggiudicataria, dovranno essere risolti entro e non oltre le soglie di seguito espresse.

Analogamente per tutti i *bugs* rilevati a fronte dell'utilizzo dei servizi durante il primo anno di messa in produzione, dovrà essere garantita la correzione e la messa in produzione da parte dell'Impresa aggiudicataria al massimo nei tempi previsti dalla soglia di seguito espressa.

Livello	Tempo massimo di risoluzione richiesto
1	5 giorni lavorativi
2	10 giorni lavorativi
3	15 giorni lavorativi
4	30 giorni lavorativi

Tabella 7 – Risoluzione dei bugs

ART. 1.11 – GRUPPO DI LAVORO

All'esecuzione delle prestazioni relative al presente appalto dovrà essere dedicato apposito Gruppo di Lavoro costituito dalle sotto indicate figure professionali minime:

- Project Manager - Capo Progetto;
- Systems Analyst - Analista di sistemi
- Developer - Sviluppatore.

Di seguito, si delineano ruolo e requisiti di ciascuna figura professionale.

Titolo del profilo	PROJECT MANAGER (15) (CAPO PROGETTO)		
Descrizione sintetica	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali.		
Missione	Definisce, implementa e gestisce progetti dal concepimento iniziale alla consegna finale. Responsabile dell'ottenimento di risultati ottimali, conformi agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonché coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti.		
Risultati attesi	Responsabile finale	Esecutore	Contributore
	<ul style="list-style-type: none"> • Piano di progetto • Soluzione validata 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione della soluzione 	<ul style="list-style-type: none"> • Piano Qualità • Soluzione integrata
Compiti principali	<ul style="list-style-type: none"> • Organizza, coordina e conduce il team di progetto • Supervisiona i progressi del progetto • Coordina, registra ed assicura la conformità alla qualità • Diffonde e distribuisce l'informazione che proviene dal committente • Implementa la nuova applicazione o servizio • Pianifica la manutenzione ed il supporto all'utente • Assicura la conformità alle specifiche • Si conforma al budget ed ai tempi di consegna • Aggiorna il progetto secondo i mutevoli accadimenti 		
e-competence <i>(da e-CF)</i>	A.4. Pianificazione di Prodotto o di Servizio		Livello 4
	E.2. Gestione del Progetto e del Portfolio		Livello 4
	E.3. Gestione del Rischio		Livello 3
	E.4. Gestione della Relazione		Livello 3
	E.7. Gestione del Cambiamento del Business		Livello 3
Area di applicazione dei KPI	Raggiungimento degli obiettivi di progetto		

Tabella 8 – Capo progetto

Titolo del profilo	SYSTEMS ANALYST (ANALISTA DI SISTEMI) (20)		
Descrizione sintetica	Analizza i requisiti e specifica software e sistemi.		
Missione	Assicura il disegno tecnico e contribuisce all'implementazione di nuovo software e/o di miglioramenti.		
Risultati attesi	Responsabile finale	Esecutore	Contributore
	<ul style="list-style-type: none"> Valutazione requisiti software 	<ul style="list-style-type: none"> Soluzione integrata Proposta tecnica 	<ul style="list-style-type: none"> Definizione processo ICT Modello ICT Specifiche della Soluzione
Compiti principali	<ul style="list-style-type: none"> Consiglia interventi e miglioramenti Fornisce soluzioni integrate Fornisce solide soluzioni per componenti o processi 		
e-competence (da e-CF)	A.5. Progettazione di Architetture	Livello 3	
	E.5. Miglioramento del Processo	Livello 3-4	
	B.6. Ingegneria dei Sistemi	Livello 3-4	
Area di applicazione dei KPI	Applicazioni ICT completamente funzionanti		

Tabella 9 – Analista di sistemi

Titolo del Profilo		DEVELOPER (SVILUPPATORE) (6)	
Descrizione sintetica		Realizza/codifica soluzioni ICT e scrive le specifiche di prodotti ICT conformemente ai requisiti del cliente	
Missione		Assicura la realizzazione e l'implementazione di applicazioni ICT. Contribuisce alla pianificazione ed al disegno di dettaglio. Compila programma di diagnostica e progetta e scrive codice per sistemi operativi ed il software per assicurare il massimo della funzionalità e dell'efficienza.	
Deliverable	Accountable	Responsible	Contributor
<ul style="list-style-type: none"> Componente Hardware Componente Software 	<ul style="list-style-type: none"> Documentazione della soluzione 	<ul style="list-style-type: none"> Descrizione disegno SW Procedure di test Soluzione in esercizio 	

Titolo del Profilo		DEVELOPER (SVILUPPATORE)	(6)
Task principali		<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppa componenti • Ingegnerizza componenti • Adatta la documentazione • Fornisce supporto oltre il primo livello • Fornisce supporto di 3° livello 	
e-competence (da e-CF)	B.1. Progettazione e Sviluppo	Livello 3	
B.2. Integrazione dei Sistemi		Livello 2	
B.3. Testing		Livello 2	
B.5. Produzione della documentazione		Livello 3	
C.4. Gestione del problema		Livello 3	
Area di applicazione dei KPI		Componenti ICT completamente funzionanti	

Tabella 10 – Sviluppatore

ART. 1.12 – GARANZIA SOFTWARE SPECIFICAMENTE SVILUPPATO

Il software fornito dovrà essere garantito per almeno 12 mesi a decorrere dalla data della verifica di conformità con esito positivo per ciascun intervento di sviluppo e manutenzione evolutiva. Durante lo stesso periodo il Soggetto Aggiudicatario dovrà eseguire tutte le attività di manutenzione ordinaria/ correttiva senza porre alcun onere a carico della Stazione Appaltante e osservare i livelli di servizio di cui all'art.1.10.

SEZIONE 2 - DISCIPLINA CONTRATTUALE

ART. 2.1 – ELABORATI D'APPALTO/ DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO

Fanno parte integrante e sostanziale del contratto d'appalto il presente Capitolato Speciale e i suoi allegati:

- Allegato A – Requisiti per la realizzazione di un applicativo di Back Office di ausilio ad AgID per la gestione del processo di adesione al Sistema pagoPA e servizi professionali correlati

SEZIONE 3 – PRINCIPALI DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE CONTRATTUALE

ART. 3.1 – INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE

Le prestazioni contrattuali decorreranno dalla data di ricevimento della comunicazione di avvio delle prestazioni.

La durata del contratto è di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di avvio delle prestazioni.

Pertanto, si precisa che per le attività di cui ai punti 2, 3, 4 e 5 dell'oggetto dell'appalto, riportate in Tabella 1 e Tabella 2, (manutenzione evolutiva, assistenza all'esercizio dell'applicativo back-office

pagopa, formazione e revisione della reportistica SPAGO BI) le stesse potranno essere richieste dalla Stazione Appaltante al Soggetto Aggiudicatario in base alle specifiche esigenze della Stazione Appaltante sino ad esaurimento del numero complessivo di giornate previste, ferma restando la durata contrattuale di 12 (dodici) mesi.

ART. 3.2 – PENALI PER RITARDI E INADEMPIENZE

In caso di violazione degli obblighi contrattualmente assunti, la Stazione Appaltante applicherà le penali di seguito indicate:

	Oggetto	Valore percentuale penalità / Valore - importo
1	Per ogni giorno solare di ritardo nell'avvio della prestazione rispetto alla data di cui all'art. 3.1 "inizio e durata della prestazione", verrà applicata una penale pari a	€ 500,00
2	Per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di cui all'art. 1.10 a) nella consegna dell'applicativo di back-office pagopa, verrà applicata una penale pari a	€ 300,00
3	Per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di cui all'art. 1.10 a) nella consegna dell'intervento evolutivo, verrà applicata una penale pari a	€ 100,00

Tabella 11 – Penali

Per ritardi superiori ai 30 gg. l'impresa verrà considerata inadempiente.

Le penalità applicate per i bugs (anomalie / scostamenti) rilevati rispetto ai livelli di servizio, già indicati all'art. 1.10, sono le seguenti:

Metrica	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni bug in più rispetto ai valori di soglia
Numero di bugs livello 1 (1° collaudo)	0	€ 800,00
Numero di bugs livello 2 (1° collaudo)	5	€ 300,00
Numero di bugs livello 3 (1° collaudo)	10	€ 150,00
Numero di bugs livello 4 (1° collaudo)	20	€ 100,00

Tabella 12 – Penali livello di qualità

Le penalità applicate per i bugs (anomalie / scostamenti) rilevati rispetto ai livelli di servizio, già indicati all'art. 1.10, Tabella 7 – Risoluzione dei bugs, sono le seguenti:

Livello	Tempo massimo di risoluzione richiesto	Penali da applicare per ogni giorno aggiuntivo rispetto ai valori di soglia
1	5 giorni lavorativi	€ 300,00
2	5 giorni lavorativi	€ 300,00
3	20 giorni lavorativi	€ 200,00
4	3 mesi	€ 200,00

Tabella 13 – Penali risoluzione dei bugs

Nelle soglie sopra indicate dovranno essere risolti:

- Tutti i bugs rivelati nella prima fase di collaudo e comunicati al Soggetto Aggiudicatario;
- Tutti i bugs rilevati a fronte dell'utilizzo dei servizi durante il primo anno di messa in produzione, garantendone la correzione e la messa in produzione.

Le penali non potranno essere comunque complessivamente superiori al 10% del valore complessivo del contratto.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il Soggetto Aggiudicatario avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 8 giorni dalla comunicazione della contestazione inviata dalla Stazione Appaltante.

In caso di mancata presentazione o accoglimento delle controdeduzioni, la Stazione Appaltante procederà all'applicazione delle sopra citate penali. E' fatto salvo il diritto della Stazione Appaltante al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

ART. 3.3 – RESPONSABILITA'

Il Soggetto Aggiudicatario è responsabile nei confronti della Stazione Appaltante dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto.

È altresì, responsabile nei confronti della Stazione Appaltante e dei terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione del contratto, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti e consulenti, nonché dall'operato di eventuali subappaltatori.

È fatto obbligo al Soggetto Aggiudicatario di mantenere la Stazione Appaltante sollevata ed *indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.*

ART. 3.4 – VIGILANZA E CONTROLLI

la Stazione Appaltante ha la facoltà di verificare in qualsiasi momento, durante l'esecuzione delle prestazioni, il regolare ed esatto adempimento delle prestazioni. A tal fine:

- potrà utilizzare le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate rispetto alla specificità della prestazione;
- accedere a qualsiasi area/mezzo relativi al servizio svolto;
- effettuare controlli/accertamenti sul personale impiegato nell'esecuzione della prestazione.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO