

ALLEGATO 2

PROCESSI DI COMUNICAZIONI E STANDARD DOCUMENTALI PER LO SVILUPPO SOFTWARE E PER I SERVIZI DI SUPPORTO

INDICE

CONTENUTO	1
1. PROCESSI DI COMUNICAZIONI PER LO SVILUPPO SOFTWARE	3
1.1 ATTIVITÀ DA SVOLGERE CONGIUNTAMENTE	3
1.2 COMUNICAZIONI DELLA SOCIETÀ	3
1.2.1 Fine Analisi dei Requisiti	4
1.2.2 Inizio Avviamento	5
1.2.3 Fine Avviamento	5
1.2.4 Aggiornamento Documentazione Applicazione	6
1.3 COMUNICAZIONI DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	7
1.3.1 INIZIO ANALISI DEI REQUISITI	7
1.3.2 Analisi dei Requisiti	7
1.3.3 Modifiche in corso d'opera	7
1.3.4 Modifica Fine Avviamento	8
1.3.5 Estensione delle soluzioni per le Attività di Sviluppo Software	8
1.4 PROCESSO DI COMUNICAZIONE IN CASO DI SVILUPPI A CORPO	9
2. PROCESSI DI COMUNICAZIONI PER I SERVIZI DI SUPPORTO REMUNERATI A FORFAIT	10

3. PROCESSI DI COMUNICAZIONE PER L'ATTIVAZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI SPECIFICI DI COMPETENZA DI SINGOLE STRUTTURE ORGANIZZATIVE	12
4. STANDARD DOCUMENTALI	13
4.1 PIANO DI CONTRATTO	13
4.2 PIANO TECNICO DI AUTOMAZIONE	15
4.3 RAPPORTO PERIODICO	16
4.4 RAPPORTO DI MONITORAGGIO MENSILE	17

CONTENUTO

Il presente documento, denominato “Allegato 2 – Processi di comunicazione e standard documentali per lo sviluppo software e per i servizi di supporto” costituisce parte integrante e sostanziale dell’Atto aggiuntivo al Contratto di Servizi Quadro tra il Dipartimento e la Società.

Esso contiene:

- l’elenco delle attività da svolgere congiuntamente tra la Struttura Organizzativa e la Società durante i processi;
- le modalità operative di comunicazione circa lo stato di avanzamento delle attività;
- le modalità di collaudo del software per le Attività di Sviluppo Software ovvero le modalità di verifica del software per i Prodotti/servizi Specifici;

Inoltre, il presente documento contiene gli standard documentali secondo cui devono essere redatti i seguenti documenti:

- Piano di Contratto;
- Piano Tecnico di Automazione;
- Rapporto Periodico;
- Rapporto di Monitoraggio Mensile.

Ogni elemento di comunicazione potrà essere scambiato in accordo fra le parti anche e solamente per via elettronica. A tal fine si fornisce una casella di posta standard per ogni mercato identificata come segue:

contratto. NOMESTRUTTURA@sogei.it

Eventuali variazioni verranno comunicate formalmente alle Strutture Organizzative interessate.

1. PROCESSI DI COMUNICAZIONI PER LO SVILUPPO SOFTWARE

1.1 ATTIVITÀ DA SVOLGERE CONGIUNTAMENTE

Coerentemente con quanto riportato nell'Allegato 1 a proposito delle fasi di Analisi dei Requisiti, Attuazione dell'Obiettivo e Avviamento, alcune delle attività previste nel corso del processo di Sviluppo e Mev possono essere svolte congiuntamente dalla Struttura Organizzativa e dalla Società nell'ottica del perseguimento della migliore qualità delle soluzioni software.

Di seguito sono indicati i momenti di interazione previsti in relazione alle fasi del processo di Sviluppo e Mev:

- Individuazione dei requisiti utente (Analisi dei Requisiti);
- Pianificazione del test (Analisi dei Requisiti);
- Riesame della progettazione (Attuazione dell'Obiettivo);
- Ufficio pilota (Avviamento);
- Esecuzione del test pianificato (Avviamento).

1.2 COMUNICAZIONI DELLA SOCIETÀ

Nell'ambito del processo di sviluppo e manutenzione evolutiva la Società renderà alla Struttura Organizzativa formale comunicazione della conclusione della fase di Analisi dei Requisiti nonché della fine della fase di Avviamento, nel caso delle Attività di Sviluppo Software;

per i Prodotti Servizi Specifici invece, fornirà formale comunicazione della sola conclusione della fase di Analisi dei Requisiti.

Al fine di agevolare il flusso di colloquio ed il rispetto della tempistica prevista per gli adempimenti di cui ai seguenti punti, si conviene fra le Parti che ogni comunicazione formale, corredata dai relativi allegati, venga inviata anche per posta elettronica ovvero scambiata attraverso sistemi di gestione documentale condivisi e/o strumenti di cooperazione per la gestione dei flussi di lavoro.

1.2.1 FINE ANALISI DEI REQUISITI

La Società invierà alla Struttura Organizzativa comunicazione formale della conclusione della fase di Analisi dei Requisiti e contestualmente consegnerà alla Struttura Organizzativa il documento “Analisi dei Requisiti Utente” o “Specifica di Intervento di MEV” di cui all'allegato 1, punto 1.3.1. Tale comunicazione riporterà, per gli Obiettivi previsti nell'ambito delle Attività di Sviluppo Software la stima della misura dell'Obiettivo espressa in Function Points o giorni/persona (suddivisi per tipologia di tariffa ovvero con evidenza del criterio di stima adottato), le modalità di esecuzione della fase di Avviamento con indicazione degli eventuali Uffici Pilota.

Tale comunicazione riporterà anche l'indicazione del nuovo “codice-applicazione”, per gli Obiettivi di sviluppo, o del/i “codice/i applicazione” delle applicazioni da modificare, nel caso di Obiettivi di Manutenzione Evolutiva.

Nel caso in cui il documento di Analisi dei Requisiti dovesse essere aggiornato successivamente alla consegna, a seguito di modifica/integrazione dei requisiti funzionali derivanti da variazioni normative e/o regolamentari oppure a seguito delle attività di riesame della progettazione effettuate con la Struttura Organizzativa, la nuova versione sarà consegnata alla Struttura Organizzativa stessa per gli adempimenti di cui al successivo punto 1.3.1.

1.2.2 INIZIO AVVIAMENTO

Relativamente alle Attività di Sviluppo Software, nel caso in cui la pianificazione dell'Avviamento preveda l'attivazione di uno o più Uffici pilota, la Società invierà alla Struttura Organizzativa la bozza della Documentazione Utente predisposta durante la fase di Attuazione dell'Obiettivo di cui all'allegato 1 punto 1.2.2.

L'invio del suddetto materiale in versione bozza, da effettuarsi a mezzo posta elettronica, consentirà alla Struttura Organizzativa di valutare preventivamente l'adequatezza della documentazione per gli Uffici e fornire gli eventuali feedback nei tempi e nei modi più congrui al consolidamento della stessa.

1.2.3 FINE AVVIAMENTO

Relativamente alle Attività di Sviluppo Software, la Società invierà alla Struttura Organizzativa comunicazione formale della conclusione della fase di Avviamento e contestualmente trasmetterà alla Struttura Organizzativa la documentazione di cui all'allegato 1, punti 1.3.3 e

1.3.4 (“Output del Test” e documento per la consuntivazione), oltre alla Documentazione Utente (salvo che la stessa non sia realizzata in help on line, nel qual caso verrà resa disponibile all’atto del collaudo). Tale comunicazione riporterà la misura definitiva dell’Obiettivo (solo per gli Obiettivi per i quali è prevista la metrica del FP) e attesterà la disponibilità della Società al successivo collaudo.

Resta inteso tra le Parti che il collaudo delle soluzioni dovrà comunque essere effettuato entro 60 giorni dalla comunicazione formale della conclusione della fase di Avviamento; la mancanza di comunicazioni da parte della Struttura Organizzativa entro il termine previsto, avrà valore di collaudo positivo e la Società darà avvio al processo di fatturazione secondo quanto stabilito nel Contratto.

In caso di primo collaudo negativo, la Struttura Organizzativa trascorsi almeno 10 giorni lavorativi, convoca la Società per lo svolgimento del secondo collaudo. In caso di esito positivo del secondo collaudo la Società può procedere alla fatturazione. In caso di esito negativo del secondo collaudo la Struttura Organizzativa si esprime in via definitiva sulla volontà di procedere ad un nuovo collaudo, ovvero di non accettare quanto prodotto, di annullare l’obiettivo e di non autorizzare la fatturazione del saldo.

1.2.4 AGGIORNAMENTO DOCUMENTAZIONE APPLICAZIONE

Relativamente alle Attività di Sviluppo Software, la Società, a inizio della fase di Estensione, trasmetterà alla Struttura Organizzativa la documentazione di cui all’allegato 1 punto 1.3.5.

1.3 COMUNICAZIONI DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

1.3.1 INIZIO ANALISI DEI REQUISITI

Relativamente agli Obiettivi previsti nell'ambito delle Attività di Sviluppo Software, la Struttura Organizzativa invierà comunicazione alla Società per dare avvio alle attività della fase di Analisi dei requisiti in coerenza con quanto previsto nei Piani Tecnici di Automazione.

1.3.2 ANALISI DEI REQUISITI

Entro 20 giorni dalla data di invio da parte della Società del documento relativo all'Analisi dei Requisiti, la Struttura Organizzativa competente dovrà comunicare formalmente l'approvazione o meno dello stesso, indicandone in questo caso le motivazioni.

In mancanza di comunicazioni da parte della Struttura Organizzativa entro il termine previsto, il documento si riterrà approvato.

In caso di parere negativo, la Società provvederà a modificare/integrare il documento e trasmetterlo, nella nuova versione, alla Struttura Organizzativa competente che avrà a disposizione ulteriori 20 giorni per comunicazioni in merito.

In mancanza di comunicazioni da parte della Struttura Organizzativa entro il termine previsto, il documento si riterrà approvato.

1.3.3 MODIFICHE IN CORSO D'OPERA

La Struttura Organizzativa dovrà dare comunicazione formale alla Società qualora in corso d'opera si verificasse l'esigenza di sospendere

o annullare un Obiettivo. Inoltre, la Struttura Organizzativa dovrà dare formale comunicazione alla Società anche in caso di modifica/integrazione di requisiti funzionali intervenute successivamente alla consegna da parte della Società del documento relativo all'Analisi dei Requisiti, anche a seguito delle attività di riesame della progettazione effettuate con la Struttura Organizzativa.

1.3.4 MODIFICA FINE AVVIAMENTO

La Struttura Organizzativa dovrà dare comunicazione formale alla Società qualora, per proprie esigenze, ritenga necessario posticipare la data di fine Avviamento concordata e riportata nei Piani.

1.3.5 ESTENSIONE DELLE SOLUZIONI PER LE ATTIVITÀ DI SVILUPPO SOFTWARE

Successivamente al collaudo di cui all'Allegato 1 punto 1.2.4, la Struttura Organizzativa richiederà alla Società, tramite comunicazione, di procedere all'Estensione delle soluzioni realizzate agli Utenti destinatari, specificando il piano di Estensione (almeno data di inizio). In caso di slittamento della data di inizio Estensione, dipendente dalla Società, quest'ultima ne darà formale comunicazione alla Struttura Organizzativa.

Resta inteso che, per motivi di particolare necessità o urgenza e per specifiche metodologie e tipologie di sviluppo di obiettivi quali quelli su soluzioni commerciali, la Struttura Organizzativa potrà richiedere l'Estensione delle soluzioni, in assenza di collaudo, attribuendo a tale richiesta valore di collaudo positivo.

1.4 PROCESSO DI COMUNICAZIONE IN CASO DI SVILUPPI A CORPO

Verrà effettuata una pianificazione periodica congiunta, preferenzialmente quadrimestrale, degli interventi da effettuare nel periodo di riferimento; tale piano dovrà contenere l'elenco degli interventi e, per ciascuno di essi:

- una breve descrizione sufficiente a contestualizzare l'ambito operativo;
- la data prevista per il completamento;
- l'impegno espresso in FP o giornate e la relativa valorizzazione concordato con Sogei.

Sogei procederà all'attuazione degli interventi ed allo svolgimento di eventuali test che la Struttura riterrà opportuni e, per ciascun intervento, produrrà una lettera contenente i medesimi dati, con eventuali aggiornamenti rispetto a data effettiva e descrizione, espressi nel piano di cui sopra; la suddetta lettera ricevuta dall'Amministrazione assume valore di collaudo positivo e di estensione.

Il kit di applicazione impattato da ciascun intervento realizzato nell'ambito del presente Servizio dovrà essere aggiornato alla conclusione della prima MEV utile e comunque alla fine dell'anno solare.

2. PROCESSI DI COMUNICAZIONI PER I SERVIZI DI SUPPORTO REMUNERATI A FORFAIT

Nell'ambito dei servizi di supporto, a fronte quindi di obiettivi rappresentativi di un progetto e per i quali sia identificabile un output, dovrà essere attuato il seguente processo:

- relativamente ai servizi di supporto remunerati a forfait, la Struttura Organizzativa invierà comunicazione alla Società per dare avvio alle attività in coerenza con quanto previsto nei Piani Tecnici di Automazione;
- conseguentemente la Società procederà a predisporre un apposito documento di descrizione del servizio contenente i prodotti da realizzare, l'impegno delle risorse ed i tempi di consegna e lo sottoporrà all'approvazione della Struttura Organizzativa;
- entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del documento la Struttura Organizzativa dovrà procedere all'approvazione della proposta ovvero ad inviare le proprie osservazioni alla Società;
- nel caso in cui i 10 giorni di cui al punto precedente trascorrono senza che vi sia alcuna osservazione da parte della Struttura Organizzativa la proposta si intenderà approvata;
- in caso di osservazioni formulate dalla Struttura Organizzativa entro lo stesso termine massimo di 10 giorni, la Società, recependo dette osservazioni, potrà risottomettere il documento

all'approvazione della Struttura Organizzativa o, in alternativa, proporre le proprie controdeduzioni;

- in tale ultimo caso, la Struttura Organizzativa dovrà esprimersi in via definitiva, accettando o rigettando la proposta, entro il limite massimo dei successivi 10 giorni;
- l'approvazione da parte della Struttura Organizzativa del documento di cui sopra ha valore di accettazione anche ai fini del pagamento dell'acconto;
- al termine del servizio la Struttura Organizzativa dovrà procedere entro 10 giorni dalla ricezione dell'output o della relazione descrittiva del servizio reso all'approvazione del servizio stesso ;
- nel caso in cui i 10 giorni di cui al punto precedente trascorrono senza che vi sia alcuna osservazione da parte della Struttura Organizzativa il servizio si intenderà approvato;
- in caso di osservazioni formulate dalla Struttura Organizzativa entro lo stesso termine massimo di 10 giorni, la Società, recependo dette osservazioni, potrà risottomettere il servizio all'approvazione della Struttura Organizzativa o, in alternativa, proporre le proprie controdeduzioni;
- in tale ultimo caso, la Struttura Organizzativa dovrà esprimersi in via definitiva, accettando o rigettando il servizio reso, entro il limite massimo dei successivi 10 giorni;
- l'approvazione da parte della Struttura Organizzativa del servizio reso ha valore di accettazione anche ai fini del pagamento del saldo

3. PROCESSI DI COMUNICAZIONE PER L'ATTIVAZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI SPECIFICI DI COMPETENZA DI SINGOLE STRUTTURE ORGANIZZATIVE

Relativamente all'attivazione di Prodotti/Servizi Specifici di competenza di singole Strutture Organizzative previsti dai rispettivi contratti esecutivi, la Struttura Organizzativa invierà comunicazione alla Società per dare avvio alle attività in coerenza con quanto previsto nei Piani Tecnici di Automazione.

4. STANDARD DOCUMENTALI

4.1 PIANO DI CONTRATTO

Il Piano di Contratto necessario per tutti i Contratti esecutivi pluriennali, è articolato secondo l'indice di seguito proposto:

CAPITOLO 1: GENERALITÀ

In questo capitolo sono riportati riferimenti ai documenti utilizzati nella predisposizione del piano (paragrafo 1) e la descrizione delle novità eventualmente introdotto rispetto al piano precedente (paragrafo 2).

CAPITOLO 2: LINEE STRATEGICHE ED AREE DI INTERVENTO

Il capitolo contiene la descrizione del contesto in cui si inserisce il piano ed è suddiviso nei seguenti paragrafi:

Il contesto organizzativo

Breve descrizione dell'evoluzione (in atto o prevista) dell'organizzazione sia in termini strutturali che di processi operativi.

Gli obiettivi di politica fiscale

Breve descrizione degli obiettivi di politica fiscale con particolare riferimento a quanto riportato nell'atto di indirizzo del Ministro.

Aree strategiche

Elenco delle aree strategiche e dei relativi obiettivi

Le linee strategiche per l'evoluzione del sistema informativo

Breve descrizione delle linee evolutive del sistema informativo di competenza della singola Struttura Organizzativa.

Iniziative ed impegni

Elenco sintetico degli interventi informatici previsti.

CAPITOLO 3: DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

In questo capitolo vengono descritti gli interventi nel settore informatico previsti di riferimento.

L'esposizione è articolata in due parti:

- interventi per la conduzione del Sistema informativo: contiene la descrizione dei principali servizi (PSS e non) richiesti per la conduzione del Sistema informativo e una loro stima dimensionale per ogni anno;
- interventi di investimento (PSS e non), articolati in nuovi interventi ed interventi finalizzati al mantenimento di un adeguato livello di efficienza del portafoglio applicativo esistente.

Ciascun intervento viene descritto nel dettaglio in termini di motivazioni, obiettivi da conseguire, benefici indotti, interventi sul Sistema informativo, eventuali interventi organizzativi e di formazione del personale, criticità.

Per ogni intervento vengono riportati i volumi per i servizi previsti dall'atto.

Per ciò che riguarda i nuovi interventi di sviluppo da gestire secondo una logica di progetti a vita intera, vengono riportati, per ciascuno di

essi: il Piano di progetto, gli Obiettivi funzionali e gli Output attesi, il Piano di Realizzazione, i Livelli di servizio e di Qualità attesi in accordo con quanto previsto dall'allegato sub 3 denominato “ Linee guida per la definizione dei Prodotti Servizi Specifici”.

4.2 PIANO TECNICO DI AUTOMAZIONE

Il Piano Tecnico di Automazione è articolato secondo lo schema di seguito proposto:

- Progetto;
- Sottoprogetto;
- Punto di Piano Tecnico;
- Obiettivo.

Per ciascun Obiettivo vengono definiti:

- Descrizione dell'Obiettivo e dell'output atteso;
- Volumi dei Servizi in relazione alla metrica specifica;
- Valorizzazione (impegno economico);
- Data di inizio e data di completamento previste.

Inoltre, entro il mese di giugno, per ciascun Progetto, dovranno essere identificati sia il Referente della Società che della Struttura Organizzativa.

4.3 RAPPORTO PERIODICO

Il Rapporto Periodico è articolato secondo lo schema di seguito proposto:

- quantità e qualità delle risorse impiegate nella attività remunerate a Tempo e spesa;
- resoconto relativo alle quantità erogate dei singoli Servizi;
- elenco dei beni e servizi acquisiti, ai sensi dell'art. 12 dell'Atto le cui fatture siano già state acquisite nel periodo nella contabilità della Società;
- elenco dei beni installati fra quelli all'art. 12 dell'Atto;
- valore economico sostenuto nel periodo dalle sin gole Strutture Organizzative per ciascuna delle voci di cui sopra;
- documentazione a supporto per ciascuna delle voci di cui sopra ed in particolare:
 - il riepilogo delle risorse umane della Società, nonché di quelle esterne, effettivamente impegnate nell'erogazione dei Servizi remunerati secondo la Metrica Tempo e Spesa, con le eventuali relative trasferte;
 - l'elenco delle fatture relative ai beni e servizi acquisite nella contabilità della Società, nonché l'elenco dei beni installati che le Strutture Organizzative sottopongono ad ammortamento;

- monitoraggio fatture da ricevere: fatturazione degli accantonamenti per fatture da emettere/ricevere, relative agli esercizi precedenti articolati in:
 - Capitolo;
 - Commessa;
 - Punto di Piano Tecnico;
 - Voci di spesa;
- rapporti di monitoraggio derivanti dall'attività di controllo della qualità e di misurazione dei risultati dei servizi o di loro componenti affidati a fornitori esterni.

4.4 RAPPORTO DI MONITORAGGIO MENSILE

Il Rapporto di Monitoraggio Mensile è articolato secondo lo schema di seguito proposto, riportando per ciascun Obiettivo del Piano Tecnico di Automazione:

STATO DI AVANZAMENTO

- data di inizio e data di fine prevista;
- data di avvio effettivo e di fine (come da eventuale riprevisione);
- percentuale di avanzamento “fisico”;
- avanzamento economico (maturato);
- previsione a finire (forecast);
- avanzamento tecnico (volumi dei servizi);

- avanzamento acquisizioni;
- lista uffici oggetto di adeguamenti di rete..