



*Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti
dell'Amministrazione Pubblica*

CAPITOLATO TECNICO

PER UN SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED EVOLUZIONE
DELLA COMPONENTE ISTITUZIONALE DEL SISTEMA
INFORMATIVO INPDAP.

Dicembre 2009

SOMMARIO

1.	IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	8
1.1	IL PIANO INDUSTRIALE 2009-11	8
1.2	IL PROGRAMMA DI NORMALIZZAZIONE.....	9
1.3	LA SECONDA FASE DEL PROGRAMMA DI NORMALIZZAZIONE	9
2.	FINALITÀ DELLA FORNITURA	12
3.	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	15
4.	SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SOFTWARE	17
4.1	ATTIVITÀ RICHIESTE ED ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO	17
4.2	CLASSIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI.....	19
4.3	OBIETTIVI DELLO SVILUPPO.....	19
4.4	RESPONSABILI E REFERENTI DEL SERVIZIO.....	19
4.5	PIANO GENERALE DEL SERVIZIO	20
4.6	ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO.....	20
4.6.1	Richiesta di attivazione di un Intervento	20
4.6.2	Pianificazione dell'Intervento - La classe di rischio	21
4.6.3	Pianificazione dell'Intervento - La Scheda progetto	21
4.6.4	Pianificazione dell'Intervento – Il Piano Operativo	22
4.6.5	Dimensionamento dell'Intervento in punti funzione.....	23
4.6.6	Cancellazione obiettivi	23
4.6.7	Schema di riepilogo del ciclo di vita di un intervento	24
4.7	SPECIFICA DEI REQUISITI.....	25
4.7.1	Aspetti generali della fase	25
4.7.2	Modifiche ai requisiti in corso d'opera	26
4.8	INTEGRAZIONE	27
4.9	PROTOTIPI.....	27
4.10	PROGETTAZIONE TECNICA (DISEGNO TECNICO).....	28
4.11	TEST E COLLAUDI	28
4.11.1	Processo di testing	28
4.11.2	Strumenti e ambienti per il test.....	29
4.11.3	Test prestazionali pre-collauda	30
4.11.4	Automazione dei casi di test	30
4.11.5	Piano di test.....	31
4.11.6	Collaudo del software	31
4.12	RILASCIO IN ESERCIZIO.....	32
4.13	GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE.....	32
4.14	AGGIORNAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE DI CORREDO AL SOFTWARE	33
4.14.1	Manutenzione evolutiva	33

4.14.2 Nuove applicazioni	33
4.14.3 Modalità di aggiornamento.....	33
4.15 ALTRE RACCOMANDAZIONI SPECIFICHE	34
4.16 STATI DI AVANZAMENTO, CHIUSURA DEGLI INTERVENTI, CONSUNTIVAZIONE E APPROVAZIONE DEI CONSUNTIVI	35
4.17 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	36
4.18 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO	36
4.19 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	36
4.20 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	37
4.21 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	39
4.22 RIEPILOGO PRINCIPALI DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE	40
5. MANUTENZIONE CORRETTIVA ED ADEGUATIVA	41
5.1 ATTIVITÀ RICHIESTE ED ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO	41
5.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO	42
5.3 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO.....	43
5.4 CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE	43
5.5 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	44
5.6 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO	44
5.7 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	44
5.8 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	45
5.9 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	45
5.10 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE	46
6. ASSISTENZA ALL’AVVIAMENTO IN ESERCIZIO DELLE APPLICAZIONI SOFTWARE	47
6.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	47
6.1.1 Avviamento in esercizio delle applicazioni software	47
6.1.1.1 Requisiti base del servizio	47
6.1.1.2 Gestione degli avviamenti.....	47
6.1.1.3 Trasferimento applicazioni negli ambienti operativi	48
6.1.1.4 Assistenza tecnica all’avviamento	48
6.1.1.5 Gestione dei test di performance di sistema.....	49
6.1.2 Assistenza on site per l’utilizzo delle applicazioni	49
6.1.3 Trasferimento Know How a fine fornitura	50
6.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO	51
6.3 PIANO GENERALE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	51
6.4 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO.....	52
6.5 CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE	53
6.6 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	54
6.7 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO	54

6.8	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	54
6.9	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	55
6.10	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	55
6.11	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE	55
7.	HELP DESK DI II° LIVELLO SU PROBLEMI APPLICATIVI	57
7.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	57
7.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO	57
7.3	SPECIFICHE DEL SERVIZIO.....	57
7.3.1	Modalità di realizzazione	57
7.3.2	Informazioni da tracciare	58
7.3.3	Chiusura delle richieste di assistenza	59
7.4	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	59
7.5	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO	59
7.6	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	59
7.7	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	59
7.8	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	60
7.9	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE	60
8.	FORMAZIONE	61
8.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	61
8.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO	61
8.3	PIANO DELLA FORMAZIONE	62
8.4	SPECIFICHE DI DETTAGLIO DEL SERVIZIO	63
8.4.1	Formazione in aula.....	63
8.4.2	Documentazione didattica di supporto.....	63
8.4.3	Rilevazione attività didattiche	63
8.4.4	Formazione on line (WBT/CBT).....	63
8.4.5	Tutoring.....	64
8.4.6	Verifica della qualità della formazione.....	64
8.5	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	65
8.6	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO	65
8.7	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	66
8.8	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	66
8.9	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	66
8.10	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE	67
9.	CONDUZIONE FUNZIONALE	68
9.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	68
9.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO	69
9.3	PIANO GENERALE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	70
9.4	ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO.....	70
9.5	CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE	72

9.6	DOCUMENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE	72
9.7	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	72
9.8	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO	73
9.9	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	73
9.10	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	73
9.11	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	74
9.12	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE	74
10.	SUPPORTO AL GOVERNO DEL PATRIMONIO INFORMATIVO SIN	75
10.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	75
10.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO	76
10.3	PIANO GENERALE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	76
10.4	ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO.....	77
10.5	CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE	78
10.6	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	79
10.7	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO	79
10.8	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	79
10.9	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	79
10.10	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	80
10.11	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE	80
11.	CONSULENZA DI INTEGRAZIONE	81
11.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	81
11.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO	82
11.3	PIANO GENERALE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	82
11.4	ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO.....	83
11.5	CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE	84
11.6	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	85
11.7	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO	85
11.8	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	85
11.9	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	85
11.10	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	86
11.11	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE	86
12.	REFERENTI DI AREA FUNZIONALE SIN.....	87
12.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	87
12.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO	87
12.3	PIANO GENERALE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	88
12.4	ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO.....	88
12.5	CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE	89
12.6	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	90

12.7	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO	90
12.8	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO	90
12.9	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	90
12.10	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI	91
12.11	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE.....	91
13.	COORDINAMENTO DELLA FORNITURA.....	92
13.1	ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....	92
13.2	RESPONSABILI DEL SERVIZIO	93
13.3	RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO.....	93
13.4	FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO	93
13.5	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO.....	94
13.6	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	94
13.7	VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.....	94
13.8	RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE	94
14.	DURATA DELLA FORNITURA	95
15.	LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONE DI LAVORO	95
16.	TRASFERTE	95
17.	PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI.....	95
18.	RESPONSABILI DEL CONTRATTO.....	96
19.	ORARIO DI SERVIZIO.....	97
19.1	ORARIO BASE	97
19.2	REPERIBILITÀ	98
20.	GARANZIA	98
21.	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA FORNITURA.....	99
21.1	ASPETTI GENERALI E RIFERIMENTI.....	99
21.2	PIANO DI LAVORO DEL CONTRATTO	99
21.3	STATO DI AVANZAMENTO E CONSUNTIVAZIONE DEL CONTRATTO	100
21.4	PIANO DI QUALITÀ DEL CONTRATTO	101
21.5	ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ	101
21.6	ADDESTRAMENTO AD INIZIO FORNITURA	101
21.7	PRODOTTI DELLA FORNITURA.....	102
21.7.1	Elenco dei Prodotti	102
21.7.2	Modalità di Consegna dei Prodotti.....	103
21.7.2.1	Consegna dei prodotti software	103
21.7.2.2	Consegna di documentazione.....	103
21.7.2.3	Assenza di Virus.....	103
21.7.3	Vincoli Temporalmente sulle Consegne.....	103
21.7.3.1	Piani della Qualità	103
21.7.3.2	Piani di Lavoro	103
21.7.3.3	Prodotti di Fase.....	104



21.7.3.4	Consegna attraverso il sistema di Governance del contratto.....	104
21.8	MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEI PRODOTTI.....	105
21.8.1	Piano della Qualità	105
21.8.2	Piano di lavoro	105
21.8.3	Prodotti di fase	105
21.9	INVENTARIO DEI PUNTI FUNZIONE	106
21.10	RISORSE PROFESSIONALI DELL'IMPRESA	106
22.	SISTEMA DI GOVERNANCE DEL CONTRATTO.....	107
23.	LIVELLI DI SERVIZIO.....	107
24.	MONITORAGGIO DELLA FORNITURA.....	107
	ALLEGATI.....	109

1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

1.1 IL PIANO INDUSTRIALE 2009-11

Il presente documento rappresenta il Capitolato Tecnico della **Gara per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione della componente Istituzionale del Sistema Informativo Normalizzato** (nel seguito "SIN") dell'Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti della Pubblica Amministrazione (nel seguito "INPDAP").

Il progetto "SIN" ha realizzato, con un programma pluriennale, un sistema di applicativi di supporto alle principali funzionalità del sistema di servizi INPDAP diretti agli iscritti, pensionati, personale interno, pubbliche amministrazioni, ponendo nel contempo le basi per modificare radicalmente il modello lavorativo e organizzativo degli uffici dell'Istituto e avviando il processo, organizzativo e tecnologico, che deve portare l'Istituto a mettere l'utente al centro dei servizi INPDAP, attraverso un potenziamento dei servizi "in rete".

Oggi, una parte consistente delle funzionalità previste dal Piano originario di realizzazione del SIN sono state completate e sono già in esercizio, mentre altre – derivanti dal maturarsi dei requisiti delle Direzioni Centrali preposte al governo delle funzioni istituzionali di INPDAP e a nuove disposizioni normative - vanno realizzate o completate.

Uno sforzo consistente dovrà essere prodotto nei prossimi anni dall'Istituto per portare a regime il sistema di applicativi, accompagnando gli uffici INPDAP nell'assimilare il nuovo modello lavorativo reso possibile dalla disponibilità delle applicazioni informatiche.

Sul programma di realizzazione del SIN si è quindi innestato il Piano Industriale 2009-2011 dell'Istituto, che ha attribuito alle strutture dell'Istituto la missione di *"completare il processo di cambiamento in atto, in modo da qualificare l'ente quale sistema di servizi integrati di welfare per i lavoratori ed i pensionati dei pubblici servizi, in linea con le migliori esperienze internazionali e le tendenze evolutive del Paese, anche attraverso la ricerca di sinergie e forme di integrazione con altri soggetti pubblici"*

In tal senso, uno degli obiettivi specifici del Piano Industriale è il *"miglioramento della qualità della prestazioni e dei servizi, con particolare attenzione all'impatto finale sull'utente"*, da perseguirsi attraverso la *"evoluzione del portafoglio di servizi offerti (mix di servizi e standard qualitativi)"*.

L'impatto atteso dagli interventi previsti dal Piano Industriale è sintetizzabile in:

- il completamento del mix di servizi offerti dall'Istituto e l'innalzamento dello standard di qualità dei servizi (tasso di innovazione pari al 65%);
- la riduzione dei tempi dei processi amministrativi (riduzione dei tempi medi pari al 20-25%);
- il miglioramento delle modalità di interazione con gli utenti (accesso multicanale e riorganizzazione delle sedi periferiche).

INPDAP deve quindi ora, come detto, portare a regime il SIN, integrando nella prassi lavorativa degli uffici le applicazioni software già realizzate, formando e assistendo gli utenti nell'uso delle applicazioni, completando le funzioni applicative secondo gli obiettivi del Piano Industriale 2009-2011.

Di seguito si riepilogano sinteticamente i contenuti del Programma SIN avviato da INPDAP fin dal 2004 per la normalizzazione del proprio sistema informativo, rimandando all'Allegato 3 per

una descrizione di maggior dettaglio dello stato di realizzazione del Programma di normalizzazione al 31.12.2009.

1.2 IL PROGRAMMA DI NORMALIZZAZIONE

Il Programma di normalizzazione del sistema informativo INPDAP è stato varato nel 2004 con l'obiettivo del consolidamento dell'infrastruttura tecnologica dell'Istituto in una architettura omogenea e la realizzazione delle funzionalità necessarie alla completa automazione dei processi produttivi dell'Istituto. Alla base del programma sono alcuni atti ufficiali dell'Istituto:

- Delibera del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 236 del 15 giugno 2004, che detta le linee di indirizzo per il periodo giugno 2004 – giugno 2007.
- Delibera del CdA INPDAP n. 2 del 28 giugno 2004, con la quale veniva varato il Programma.
- Piano triennale INPDAP 2005-2007, adottato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 80 del 9 dicembre 2004.
- Delibera del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 283 del 22 giugno 2006, che identifica le priorità strategiche dell'Istituto per l'anno 2007 che hanno ripercussione anche per i successivi anni.

Il Programma prevedeva una serie di progetti strettamente correlati, anche se eterogenei quanto a contenuti e obiettivi specifici, ma auto-consistenti e sviluppati in maniera sincronizzata, tale da consentire il mantenimento dell'operatività degli uffici e un graduale inserimento delle nuove applicazioni sviluppate nella prassi lavorativa delle strutture operative dell'Istituto.

Negli anni successivi il Programma è stato arricchito sulla base dei Piani Triennali dell'Istituto e delle ulteriori esigenze ed adempimenti posti in carico a INPDAP dalla normativa via via pubblicata.

Per realizzare il Programma, che prevede interventi sia nell'area dei servizi agli iscritti INPDAP, sia in quella dello scambio e cooperazione con le amministrazioni pubbliche, sia nell'ambito dei servizi ai dipendenti interni e dei servizi per il funzionamento (Area Autogoverno), INPDAP ha nel tempo sottoscritto diversi contratti per acquisire servizi da Società specializzate.

Attualmente, è in fase di conclusione la realizzazione della prima fase del Programma, quella dello sviluppo delle componenti base. Per quanto attiene alla componente istituzionale, le componenti del sistema hanno iniziato ad andare in esercizio dalla metà del 2006 e la maggior parte dei rilasci applicativi previsti dal Programma originario si è conclusa con la fine del 2009.

In Allegato 3 è riportata la situazione di dettaglio dello stato attuale di realizzazione del SIN, per la componente istituzionale, alla data del 31.12.2009.

1.3 LA SECONDA FASE DEL PROGRAMMA DI NORMALIZZAZIONE

Con la conclusione a fine 2009 della prima fase del Programma di Normalizzazione - ovvero la realizzazione delle principali applicazioni informatiche del SIN – e il maturare di alcune evoluzioni dell'assetto organizzativo dell'INPDAP, si è reso necessario delineare un nuovo scenario di evoluzione per il Sistema Informativo Istituzionale di INPDAP, nel quale alla prima fase di realizzazione delle funzioni base del SIN dovrà seguire una nuova fase di completamento, ottimizzazione e gestione del sistema. Questo programma prevede un percorso triennale mirato alla costruzione graduale di una struttura informatica interna di

eccellenza, capace di governare l'intero processo di gestione ed esercizio funzionale del sistema, affidando solo segmenti operativi a strutture esterne.

In sintesi, questa *seconda fase* prevede, nell'arco di un triennio, l'acquisizione dei seguenti servizi:

- di cooperazione applicativa, necessari alla gestione informatica di tutte le interazioni con i soggetti esterni;
- informatici, connessi alla manutenzione ed evoluzione del sistema e delle componenti così dette "trasversali", ai fini del raggiungimento di una adeguata integrazione dei processi istituzionali;
- professionali di natura organizzativa, necessari a garantire il coaching delle risorse interne al fine di ottenere un team di funzionari-consulenti in grado di recepire le esigenze degli amministrativi e tradurle in piani di realizzazione verificandone l'attuazione.

In sostanza, la seconda fase permetterà di portare "a regime" l'intero complesso degli aspetti tecnici, organizzativi e relazionali che costituiscono il SIN.

Questa nuova fase deve essere affrontata in maniera strutturata e integrata per garantire il conseguimento dei diversi obiettivi fissati nel Piano Industriale di INPDAP per il triennio 2009-2011 e per capitalizzare gli investimenti già sostenuti, conseguendo i macro-obiettivi di efficienza (incremento della produttività della "macchina produttiva") ed efficacia (offerta di "nuovi e migliori servizi" all'utenza), che sono stati la base del Programma di Normalizzazione e sono anche alla base del citato Piano Industriale 2009-2011 dell'Istituto.

Inoltre, è proprio in questa fase che si potranno raccogliere gli elementi per alimentare il sistema di indicatori proprio della metodologia delle Balanced Scorecard, adottata dall'Istituto per il performance management e la misurazione del valore prodotto e per definire i requisiti di ottimizzazione (sempre in termini tecnici, organizzativi e relazionali) di quanto realizzato, per attivare così il virtuoso processo di miglioramento continuo dell'Istituto.

Per gestire questa seconda fase di implementazione del SIN dovranno essere previsti sia servizi di manutenzione delle applicazioni già rilasciate in esercizio (adeguativa, evolutiva, correttiva, migliorativa), che ne consentano l'adeguamento e l'evoluzione nel tempo secondo le esigenze dell'Istituto, sia dovranno essere effettuati nuovi sviluppi di applicativi, per soddisfare esigenze non precedentemente emerse, sia, infine, dovranno essere assicurati servizi di assistenza all'utente e "conduzione funzionale" delle applicazioni in esercizio, intendendo con questi termini l'insieme delle attività che mettono in grado gli utenti interni all'Istituto di ottimizzare e sintonizzare i propri processi operativi con il *modus operandi* consentito dalle nuove procedure informatiche.

Va sottolineato, in tal senso, che gran parte delle richieste di manutenzione evolutiva presentate dagli utenti INPDAP nel recente passato sono dovute alla novità dell'automazione apportata per la prima volta ad alcuni processi lavorativi, e in parte anche alla novità dell'approccio lavorativo permesso dalla "scrivania virtuale", che hanno richiesto agli utenti di prendere un certo grado di confidenza con i nuovi strumenti prima di poter completare le specifiche.

D'altra parte, il SIN, ha introdotto un nuovo modo di operare delle sedi con correlate nuove esigenze di gestione operativa, dovendo garantire la continuità di funzionamento per una vasta platea di utenti, sia interni INPDAP che esterni, che usufruiscono di servizi in rete e richiedono assistenza sulle applicazioni.

L'acquisizione di un insieme rilevante di servizi a presenza da Società specializzate per portare a regime il SIN è d'altra parte necessario in quanto l'Istituto ha rilevato come, allo stato attuale,



l'organico costituito dal solo personale interno non consentirebbe di svolgere le attività richieste senza penalizzare pesantemente il completamento delle azioni in corso. Il ricorso a risorse di Fornitori esterni, per l'affiancamento del personale interno per la messa a regime del SIN sarà nella misura più contenuta possibile e nell'intento di migliorare sempre più il livello di autonomia dell'Istituto.

La struttura organizzativa attuale di INPDAP è consultabile sul sito web istituzionale www.inpdap.gov.it.

2. FINALITÀ DELLA FORNITURA

Come anticipato in Premessa, l'appalto cui è riferito questo Capitolato è finalizzato alla acquisizione di un insieme integrato e qualificato di servizi di supporto necessari a portare a regime in esercizio le funzionalità applicative e i nuovi servizi informatizzati realizzati con il Programma di normalizzazione del sistema informativo di INPDAP (il c.d. "SIN" ovvero il Sistema Informativo Normalizzato INPDAP), sviluppato a partire dalle delibere del CdA e del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza INPDAP del 2004, nonché a completare ed arricchire l'insieme dei servizi che INPDAP eroga ai suoi iscritti, in particolare per quanto riguarda i servizi in rete e quelli di cooperazione con altre amministrazioni, anche in sinergia con quanto l'Istituto stesso ha acquisito o acquisirà ricorrendo ai contratti quadro SPC.

La realizzazione delle principali componenti applicative del SIN previste dal Programma originario può considerarsi alla fine del 2009 sostanzialmente conclusa, almeno rispetto a quanto previsto dalle originarie specifiche utente, con il rilascio delle ultime funzionalità delle aree *pensioni nella versione su scrivania virtuale* e delle *prestazioni pensionistiche in vigenza*.

La messa a regime dei risultati del programma di normalizzazione richiede ora non solo che le applicazioni sviluppate siano rese disponibili agli utenti, interni ed esterni all'Istituto, con la dovuta continuità, affidabilità, qualità ed efficienza, ma soprattutto che gli utenti siano accompagnati e assistiti nella loro operatività quotidiana, in maniera tale che possano sfruttare al meglio le potenzialità offerte dalle nuove applicazioni.

Il programma di normalizzazione, infatti, non si è limitato a informatizzare i principali processi amministrativi dell'Istituto, ma li ha in parte re-ingegnerizzati, in particolare nell'Area delle Prestazioni Pensionistiche e delle Entrate, introducendo nuove prassi lavorative che richiedono un diverso approccio organizzativo e nuove metodiche di lavoro da parte degli uffici INPDAP.

Questa circostanza ha richiesto un intenso programma di affiancamento e assistenza del personale che utilizzerà il SIN, svolta anche *on site*, per conseguire l'obiettivo di superare la naturale resistenza al cambiamento delle modalità operative del personale delle sedi e utilizzare strumenti integrati che garantiscono uniformità di trattamento, trasparenza dei comportamenti e incrementano l'efficienza amministrativa, in coerenza con gli obiettivi fissati dal richiamato Piano Industriale INPDAP 2009-2011.

Al proposito, si può ricordare che aver realizzato nel SIN un completo sistema di accertamento delle Entrate e di verifica della riscossione ha consentito a INPDAP di fissare nel citato Piano Industriale l'obiettivo di incrementare le entrate di 1,9 Miliardi di Euro nel triennio 2009-2011. Appare quindi evidente l'enorme rilevanza del supporto che dovrà essere offerto alle sedi operative per tutte le azioni connesse al conseguimento di tale obiettivo, di cui è evidente l'effetto sul riequilibrio finanziario dell'Istituto.

Come in tutti i momenti di avvio in esercizio di grandi progetti, poi, il confronto con l'operatività quotidiana effettuato con i primi rilasci in esercizio e le sperimentazioni presso le sedi pilota ha fornito e continua a fornire informazioni e feedback utili a raffinare ed integrare le scelte progettuali, dando luogo anche a nuove specifiche utente.

Sulle applicazioni già in esercizio è necessario assicurare la costante operatività e una costante manutenzione, per adeguarle al mutare del quadro normativo e organizzativo, ma anche per raffinare il grado di aderenza delle applicazioni alle esigenze dell'utente. Finora, infatti, gran parte delle richieste di manutenzione evolutiva presentate dagli utenti sono dovute alla novità dell'automazione apportata per la prima volta ad alcuni processi lavorativi, e in parte anche alla novità dell'approccio lavorativo permesso dal modello della "scrivania virtuale" su cui si basa

l’interazione tra il sistema e l’utente, che hanno richiesto agli utenti di prendere un certo grado di confidenza con i nuovi strumenti prima di poter completare le specifiche.

Accanto a tali esigenze si pone poi quella di completare e arricchire le funzionalità applicative del Sistema Informativo INPDAP per rispondere agli obiettivi del Piano Industriale 2009-2011 dell’Istituto, che includono esplicitamente l’evoluzione del portafoglio applicativo, il miglioramento della qualità dei servizi all’utenza – con l’avvio di servizi in rete e transazionali.

La capacità di INPDAP di erogare prestazioni di *Welfare* in tutte le stagioni della vita dei pubblici dipendenti, pensionati e loro familiari, sarà abilitata dalla disponibilità di applicazioni e servizi informatici che supportano il personale nelle attività ripetitive e automatizzabili, consentendo al personale più qualificato di concentrarsi sul modello di servizio a tendere di INPDAP, che prevede l’evoluzione dei servizi esistenti e l’introduzione di nuovi servizi a più alto valore per gli stakeholder, abilitati dal recupero di efficienza. In particolare, nel SIN saranno attuati interventi per garantire la possibilità di far acquisire ad INPDAP la capacità di:

- erogare prestazioni in tempo reale,
- costituire una banca dati completa di tutte le informazioni necessarie per la posizione assicurativa di tutti i pubblici dipendenti italiani,
- destinare il personale al servizio di assistenza e consulenza professionale per la pianificazione previdenziale dei lavoratori pubblici,
- estendere le politiche sociali,
- realizzare tutto quanto necessario per agevolare il decollo della previdenza complementare nel pubblico impiego,

e quindi per far assumere a INPDAP il ruolo di interlocutore privilegiato per le politiche del lavoro pubblico.

Con tali premesse, INPDAP ha individuato un insieme di servizi da acquisire in maniera integrata, con diversi obiettivi, dei quali i principali sono:

- completare gli sviluppi applicativi relativi al SIN con le funzionalità residue previste dal programma di normalizzazione,
- realizzare le nuove funzionalità derivanti dal nuovo Piano industriale INPDAP 2009-2011,
- assistere l’Istituto nell’avviamento in esercizio delle applicazioni,
- allineare nel tempo le applicazioni già in esercizio ad eventuali nuove esigenze funzionali e/o tecnologiche dell’Istituto,
- assicurare il corretto funzionamento di tali applicazioni curandone la rimozione delle eventuali malfunzioni,
- formare ed assistere gli utenti nel loro utilizzo,
- provvedere al mantenimento ed alla evoluzione del modello concettuale della banca dati del SIN,
- assicurare l’integrazione tra le diverse Aree funzionali del SIN e l’integrazione delle applicazioni del SIN con gli altri ambienti tecnologici dell’Istituto e la loro cooperazione con i sistemi informativi di altre pubbliche amministrazioni;
- supportare il personale INPDAP nell’uso appropriato delle applicazioni SIN, affiancando l’Istituto anche nella ridefinizione dei processi lavorativi ed organizzativi – in alcuni casi operando direttamente presso le sedi di sportello INPDAP - nella definizione delle



modalità di integrazione tra le funzioni istituzionali del SIN e quelle fornite da altri sistemi in uso in INPDAP, nel colloquio con altre amministrazioni pubbliche etc..

Il raggiungimento di tali obiettivi è la finalità principale della fornitura cui si riferisce questo Capitolato. Per la complessità – anche dimensionale - degli obiettivi che l'Istituto si pone, il raggiungimento dei suddetti obiettivi può essere assicurato solo dall'acquisizione di un insieme articolato – ma integrato – di servizi, le cui specifiche sono descritte nei capitoli che seguono.

3. OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi oggetto dell'appalto e finalizzati alla manutenzione, gestione ed evoluzione della componente Istituzionale del Sistema Informativo Normalizzato INPDAP (SIN) sono i seguenti:

1. Sviluppo e manutenzione evolutiva del software applicativo
2. Manutenzione correttiva del software applicativo
3. Assistenza all'avviamento in esercizio del software applicativo
4. Help Desk di II° livello per i problemi applicativi
5. Formazione del personale INPDAP nell'uso delle applicazioni del SIN
6. Conduzione funzionale del software applicativo in esercizio
7. Supporto al governo del patrimonio informativo
8. Consulenza di integrazione
9. Referenti di Area Funzionale
10. Coordinamento della fornitura

Oltre ad erogare i suddetti servizi, l'Impresa cui è affidato l'appalto dovrà tracciare le attività svolte nel sistema di Governance del contratto INPDAP, al fine di consentire a INPDAP una più agevole gestione del contratto e dei livelli di servizio conseguiti.

Le aree istituzionali del SIN cui devono essere rivolti i servizi richiesti sono le seguenti:

1. Anagrafica
2. Entrate e DMA
3. Posizione Assicurativa
4. Prestazioni pensionistiche in vigenza
5. Pensioni
6. Prestazioni Previdenziali
7. Statistico-Attuariale
8. Credito
9. Attività Sociali
10. Processi trasversali e di integrazione
11. Patrimonio Immobiliare

Le specifiche dei servizi richiesti sono descritte nei capitoli che seguono. I servizi sopra citati sono riepilogati nella tabella che segue, che li classifica per finalità e modalità di fornitura.

Servizio	Finalità	Modalità fornitura
Sviluppo e manutenzione evolutiva del software applicativo	Supporto tecnico	Progettuale, a consumo (metrica i Punti Funzione sviluppati)
Manutenzione MAC del software applicativo	Supporto tecnico	Continuativa, a canone, variabile in funzione del n° di Punti Funzione gestiti in MAC
Assistenza all'avviamento in esercizio del software	Supporto tecnico	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Assistenza agli utenti per i problemi applicativi (HD di II° livello)	Supporto tecnico	Continuativa, a canone
Formazione del personale INPDAP nell'uso delle applicazioni del SIN	Formativa	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Conduzione funzionale del software applicativo in esercizio	Consulenziale / Assistenza organizzativa	Progettuale, a consumo (metrica i giorni persona)
Supporto al governo del patrimonio informativo	Supporto tecnico	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Consulenza di integrazione	Consulenziale / Assistenza organizzativa	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Referenti di Area Funzionale	Consulenziale / Assistenza organizzativa	Progettuale, a consumo (metrica i giorni-persona)
Coordinamento della fornitura	Manageriale	Continuativa, a canone

Tab. 1. Quadro sinottico servizi oggetto della fornitura

Si sottolinea come le situazioni di criticità e urgenza in cui è possibile che debbano essere svolte parte delle attività richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza. E' essenziale perciò da parte dell'Impresa un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze. In particolare si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema a inizio contratto e delle nuove funzionalità sviluppate man mano, per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software realizzato.

4. SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SOFTWARE

4.1 ATTIVITÀ RICHIESTE ED ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio di "Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del software" consiste nella realizzazione di funzionalità applicative "ad hoc", volte a soddisfare specifiche esigenze utente, non soddisfabili con software a pacchetto, a codice aperto o software già in possesso dell'Istituto, né con software reperibile attraverso il riuso da altre amministrazioni pubbliche, come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale. Il servizio richiesto comprende:

- a) Sviluppo di software ad hoc, che comprende a sua volta:
- sviluppo di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi che risolvono esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate;
 - rifacimento di sistemi informativi o applicazioni, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste, previa valutazione che non sia conveniente attuare una manutenzione evolutiva al software esistente (vedi punto immediatamente successivo);

b) Manutenzione Evolutiva (MEV) di software ad hoc, che consiste in interventi volti ad arricchire il software di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc. o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto software. Tale manutenzione implica la scrittura di funzioni aggiuntive d'integrazione a sistemi informativi o applicazioni esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze. In pratica, si tratta di implementazioni di uno specifico sistema informatico, sovente aggregabili fra loro, che comunque danno luogo a una nuova release/baseline del prodotto iniziale.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva rilasciano prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo misurata in Punti Funzione (PF) chiamata anche "Baseline" del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di applicazioni/funzioni obsolete ed eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. In tal senso, l'Impresa è tenuta a fornire a INPDAP tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la Baseline.

Tutto quanto prodotto dall'Impresa nell'ambito di questo contratto dovrà essere coerente con le scelte tecnologiche e architetturelle sulle quali si basa il SIN, descritte in Allegato 3. Qualsiasi scelta tecnologica e architetturelle dovrà essere preventivamente approvata da INPDAP.

In termini generali, le fasi di lavoro che l'Impresa deve prevedere per lo sviluppo del software e i documenti da produrre a riscontro della fase sono riepilogati nella tabella che segue.

id	Fase di lavoro	Documento tecnico da produrre (dall'Impresa)
0	Definizione dell'intervento	Scheda di progetto
1	Pianificazione operativa delle attività da svolgere	Piano di progetto (Piano operativo) Piano della Qualità
2	Specificazione dei requisiti utente	Specificazione dei requisiti, inclusiva dei casi di test
3	Progettazione (Disegno tecnico) del software	Specificazione di progettazione Specificazione di integrazione Modello dei dati Manuale utente (di utilizzo del software) Manuale di gestione operativa del software
4	Codifica del software e test di modulo	Piano di test e suoi allegati
5	Test di integrazione pre-collaudato	Piano di test e suoi allegati
6	Collaudo	Piano di collaudo
7	Rilascio in pre-esercizio (e Test di integrazione di sistema) e in esercizio	Piano e Manuale di rilascio in pre-esercizio ed esercizio.

Tab. 2. Fasi di Sviluppo e MEV e documenti da produrre

Indice e contenuti dei documenti citati nella precedente tabella sono descritti in questo stesso Capitolato e/o nell'Allegato 2.

In ogni caso, l'Impresa, nell'Offerta Tecnica, deve produrre una proposta di indice e contenuti di questi documenti a integrazione di quanto definito nei documenti INPDAP.

Dal punto di vista metodologico, le attività da svolgere, i relativi task e i documenti da produrre (struttura e contenuti) per effettuare le fasi di lavoro sopra individuate sono definiti in questo stesso Capitolato. Altre prescrizioni di carattere metodologico di tipo generale sono contenute nei documenti del Sistema Qualità dell'Istituto e/o nell'Allegato 2 a questo Capitolato.

INPDAP si riserva di comunicare all'Impresa in itinere altri standard da utilizzare per lo sviluppo (tra i quali standard di nomenclatura, standard per i modelli che riguardano i modelli concettuali e logici dei dati, di produzione delle interfacce, di produzione dei CBT etc).

Nell'Offerta Tecnica, l'Impresa deve descrivere come intende integrare organizzare il processo di sviluppo del software, contestualizzandolo nell'ambito INPDAP e facendo riferimento anche alle raccomandazioni degli standard ISO di riferimento e/o del CMMI.

Le attività di sviluppo software e di MEV devono essere svolte dall'Impresa presso proprie installazioni, come meglio precisato nel seguito, fino alla fase di test di integrazione di sistema esclusa, che avverrà negli ambienti operativi messi a disposizione da INPDAP, così come INPDAP metterà a disposizione dell'Impresa gli ambienti operativi per le fasi successive del ciclo di vita del software. L'allestimento degli ambienti operativi presso l'Impresa, comprensivo di ogni strumento hardware e software necessario, è a carico dell'Impresa. Questi ambienti dovranno essere tali da garantire la compatibilità con l'ambiente INPDAP di formazione, collaudo, pre-esercizio ed esercizio.

Qui di seguito vengono ulteriormente dettagliate alcune delle attività del ciclo di vita dell'intervento di sviluppo software.

4.2 CLASSIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI

Per classificare gli interventi di sviluppo software si è adottata questa differenziazione:

- sono definiti interventi di manutenzione evolutiva quelli di dimensioni contenute (dimensione **massima** di un intervento di MEV **300 PF**, dimensione **media** pari a **200 PF**); questi interventi seguono un processo di lavorazione semplificato, che permette di ottenere il risultato in tempi più brevi, senza compromettere la qualità del risultato;
- gli interventi stimati superiori ai 300 PF sono invece classificati come nuovi sviluppi, e seguono l'iter lavorativo completo previsto dagli standard INPDAP.

4.3 OBIETTIVI DELLO SVILUPPO

L'elenco degli obiettivi di sviluppo e manutenzione evolutiva del SIN, e il loro dimensionamento di massima, individuati alla data del 31.12.2009, è riportato in Allegato 5. Tale elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale, in funzione delle esigenze che si manifesteranno.

4.4 RESPONSABILI E REFERENTI DEL SERVIZIO

INPDAP nominerà un Responsabile del servizio di sviluppo e MEV, il quale sarà l'interlocutore formale dell'Impresa per tutte le questioni riguardanti questo servizio e provvederà alla verifica e controllo del servizio erogato, secondo le direttive del Responsabile INPDAP del Contratto e le indicazioni in merito del Capitolato. Il Responsabile del servizio riferirà costantemente dell'andamento del contratto al Responsabile INPDAP del Contratto, attraverso relazioni periodiche. Al Responsabile INPDAP del servizio riferiranno i Referenti INPDAP di Area Funzionale e i Referenti INPDAP di intervento/obiettivo, di cui nel seguito.

INPDAP nominerà un Referente per ogni Area Funzionale, che costituirà l'interfaccia dell'Impresa per gli interventi riguardanti l'Area Funzionale di competenza. Al referente di Area risponderanno i Referenti dei singoli interventi. Un Referente di Area potrà svolgere anche funzioni di Referente di intervento.

L'Impresa nominerà un proprio Responsabile del servizio, che dovrà assicurare il coordinamento delle risorse dell'Impresa impegnate nel servizio e che costituirà l'interfaccia del Responsabile INPDAP del servizio e del Responsabile INPDAP del Contratto per le questioni inerenti l'andamento del servizio. Egli costituirà anche il destinatario delle comunicazioni formali scambiate tra le parti nell'ambito di questo servizio.

L'impegno del Responsabile dell'Impresa sarà a totale carico dell'Impresa e non potrà essere contabilizzato ai fini di ottenere un corrispettivo da INPDAP. Il Responsabile dell'Impresa non potrà essere impegnato in questo Contratto con altri incarichi.

Il Responsabile dell'Impresa dovrà assicurare una presenza costante presso INPDAP.

Il profilo professionale del Responsabile dell'Impresa dovrà corrispondere a quello di Project Manager. Nell'Offerta tecnica, dovrà essere riportato il CV del Responsabile proposto dall'Impresa. INPDAP si riserva in corso d'opera di chiedere la sostituzione del Responsabile dell'Impresa, a suo insindacabile giudizio. La sostituzione deve avvenire con una risorsa di profilo pari o superiore entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. In caso di sostituzione, il Responsabile uscente assicurerà il necessario trasferimento di know how a quello entrante.

Per ogni Area funzionale l'Impresa dovrà individuare un Referente degli sviluppi che si riferiscono a quell'Area.

Per ogni intervento attivato l'Impresa dovrà individuare un Referente di intervento.

4.5 PIANO GENERALE DEL SERVIZIO

Sulla base del primo elenco degli obiettivi di sviluppo e MEV da realizzare riportato in Allegato 5, l'Impresa dovrà produrre e tenere continuamente aggiornato un "Piano generale" del servizio di sviluppo e MEV, che contiene, in una vista aggregata, i dati dimensionali e di programmazione di sintesi di tutti i singoli interventi attuati nel corso del contratto, secondo le modalità di seguito definite.

Gli interventi pianificati devono essere aggregati per Aree Funzionali, corrispondenti di massima alle Aree funzionali del SIN definite in questo Capitolato, salvo diverse richieste dell'Istituto.

Ad ogni obiettivo verrà attribuita una classe di rischio, una dimensione, un ciclo di vita e un tempo di esecuzione. Gli obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di obiettivo. Le fasi sono delimitate da eventi (milestone), che sono gli atti, formali e sostanziali, collegati alla fase di lavoro.

Il Piano deve contenere anche tutte le informazioni relative al prezzo dei vari interventi attuati.

Il Piano deve essere realizzato con strumenti informatici e reso disponibile a INPDAP nel sistema di Governance del Contratto.

Il Piano deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP del Contratto per poter diventare operativo.

INPDAP si riserva in corso d'opera di concordare con l'Impresa modifiche all'indice e ai contenuti del Piano generale dello sviluppo applicativo.

4.6 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO

4.6.1 Richiesta di attivazione di un Intervento

L'attivazione di un intervento di sviluppo e MEV, ancorché già presente nel Piano generale del servizio di sviluppo e MEV e/o nel Piano del Contratto, avviene esclusivamente su richiesta del Responsabile INPDAP del servizio.

La richiesta deve essere trasmessa all'Impresa in forma scritta (anche via email) e deve definire di massima le esigenze da soddisfare, nonché il nominativo del riferimento INPDAP per l'intervento. In particolare, la **richiesta di intervento** contiene, almeno:

- a) descrizione sintetica dell'esigenza;
- b) data della richiesta di intervento;
- c) data prevista di inizio attività;
- d) data prevista di fine attività;
- e) classe di rischio e priorità assegnata alla richiesta;
- f) data limite richiesta per completamento della fase di definizione;
- g) eventuali date vincolo per l'attività (ad esempio richieste utente di date di esercizio);
- h) riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc;
- i) Direzioni utente INPDAP coinvolte;
- j) nominativo del Referente INPDAP tecnico per l'intervento;

- k) nominativo del Referente INPDAP amministrativo per l'intervento (rappresentante della DC Utente coinvolta).

4.6.2 Pianificazione dell'Intervento - La classe di rischio

La classe di rischio di una applicazione o di un Obiettivo è definita come segue:

- Classe A: l'applicazione o l'Obiettivo sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o penali connesse alla importanza economica di dati elaborati ed al loro potenziale impatto sull'esterno. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni gravi e diffusi verso terzi oppure causare una consistente perdita di immagine dell' INPDAP e di fiducia verso i servizi da essa offerti ad altre Amministrazioni e verso l'esterno;
- Classe B: l'applicazione o l'Obiettivo implicano limitate responsabilità civili e/o penali in caso di malfunzionamenti, pur trattando dati rilevanti economicamente e/o informazioni riservate. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni e/o una certa perdita di immagine;
- Classe C: l'applicazione o l'Obiettivo implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

4.6.3 Pianificazione dell'Intervento - La Scheda progetto

Sulla base della richiesta di intervento trasmessa da INPDAP, l'Impresa trasmetterà al riferimento tecnico INPDAP per l'intervento, entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta (o diverso termine, se concordato con INPDAP), una "**Scheda Progetto**", contenente le seguenti informazioni:

- a) descrizione di massima delle esigenze utente;
- b) classificazione dell'intervento (sviluppo o MEV);
- c) classe di rischio dell'intervento;
- d) Direzioni utente INPDAP coinvolte e Referente INPDAP amministrativo per l'intervento;
- e) attività da svolgere per soddisfare le esigenze e dei relativi prodotti, con loro scomposizione in una WBS di progetto (inclusiva della identificazione della scelta di ricorrere a prototipi, evolutivi o usa e getta);
- f) piano di massima delle attività con relative date di inizio e fine e date di prevista consegna dei prodotti;
- g) strutture dell'Impresa impegnate nel progetto, con indicazione delle risorse professionali impegnate e dei loro ruoli (anche nel caso in cui il servizio sia misurato in termini di punti funzione);
- h) stima dell'impegno in termini di punti funzione, giorni-persona od altre unità di misura previste dal contratto; nella stima va inserito anche l'impegno speso nell'attività di definizione della Scheda Progetto (che verrà riconosciuto all'Impresa solo in caso di attivazione dell'intervento);
- i) prezzo stimato dell'intervento (complessivo e per componenti unitarie, se applicabile);
- j) eventuali vincoli (anche di natura tecnologica), impatti sugli ambienti operativi, rischi e Piano di azioni di recupero;

- k) nominativo del Referente INPDAP tecnico per l'intervento;
- l) nominativo del Referente INPDAP amministrativo per l'intervento (rappresentante della DC Utente coinvolta);
- m) nominativo del Referente dell'Impresa per l'intervento.

Il Referente tecnico INPDAP dell'Intervento può approvare la "Scheda Progetto" proposta dall'Impresa, autorizzando l'intervento, ovvero chiedere modifiche e integrazioni. L'intervento può essere attivato solo se autorizzato dal Referente tecnico INPDAP dell'intervento. L'autorizzazione può essere effettuata anche dal Responsabile INPDAP del servizio.

La Scheda Progetto può essere modificata durante il progetto solo previa autorizzazione del Referente tecnico INPDAP dell'intervento o del Responsabile INPDAP del servizio. La scheda aggiornata dovrà comunque tenere traccia anche di tutte le precedenti pianificazioni.

Ogni modifica nella Scheda progetto dovrà essere descritta e giustificata dall'Impresa.

4.6.4 Pianificazione dell'Intervento – Il Piano Operativo

Una volta approvata la Scheda Progetto, l'Impresa provvederà a definire per ogni intervento – che diventa in tal caso un Obiettivo - un **Piano Operativo** di dettaglio, utilizzando strumenti informatici di supporto al Project Management concordati con INPDAP, nel quale inserirà e gestirà le informazioni necessarie alla conduzione del progetto, secondo quanto previsto dagli standard internazionali di riferimento (ad es. ISO 10006 e le raccomandazioni del PMBOK, IEEE standard 1490 del 2003 o quarta edizione del PMBOK).

Il Piano Operativo dettaglia e contestualizza i dati della scheda intervento e aggiunge il Piano della Qualità dell'obiettivo. Contiene quindi anche la stima della dimensione dell'intervento, in punti funzione, eventualmente aggiornata rispetto a quella definita nella "scheda progetto".

Per ogni obiettivo previsto nel Piano Operativo, la durata delle singole attività elementari non può superare di norma le due settimane solari; nel caso di attività la cui durata sia superiore alle 2 settimane, in ogni modo, dovranno essere previste milestones intermedie con indicazione dei prodotti attesi, anche semilavorati.

Il Piano Operativo di progetto deve essere reso disponibile ai Responsabili e Referenti INPDAP, ad ogni suo aggiornamento e comunque ogni mese.

Il Piano Operativo dovrà anche tracciare le differenze tra quanto pianificato e quanto effettivamente attuato, per tutti i deliverables e i parametri progettuali (Sato Avanzamento Lavori in itinere). Il Piano Operativo potrà considerare varianti alla pianificazione iniziale solo previa autorizzazione INPDAP, come sopra detto, e le modifiche devono essere tracciate nella "Scheda Progetto".

Il Piano Operativo deve essere approvato dal Referente INPDAP di Area funzionale e dal referente tecnico INPDAP di intervento.

Non appena approvato il Piano e avviato l'intervento, l'Impresa dovrà inserire nel sistema di Governance del contratto la Scheda Progetto e il Piano Operativo, aggiornando tali documenti non appena subiscano modifiche significative.

Si precisa che INPDAP si riserva di concordare in corso d'opera con l'Impresa modifiche all'indice e ai contenuti della richiesta di intervento, della scheda progetto e del Piano operativo.

4.6.5 Dimensionamento dell'Intervento in punti funzione

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in Punti Funzione dovrà avvenire nei seguenti momenti:

- Stima iniziale - in fase di Definizione (definizione Scheda progetto e Piano Operativo).
- Stima di revisione - al termine della fase di Specifica dei requisiti (questa stima potrebbe essere non effettuata in casi di sviluppi a fase unica a ciclo urgente).
- Consuntivo - al termine del collaudo, con esito positivo.

La stima iniziale va effettuata con la massima accuratezza sulla base degli elementi a disposizione. Qualora la stima di revisione sia maggiore della stima iniziale, l'Impresa dovrà motivare lo scostamento e se tali motivazioni saranno accettate da INPDAP, nel limite di uno scostamento massimo del 20% rispetto alla stima iniziale, la stima di revisione sostituirà la stima iniziale. In caso contrario ai fini della fatturazione si utilizzerà la stima iniziale.

Al termine del collaudo con esito positivo dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'Obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di Baseline. La dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo potrà essere assunta come riferimento ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate da INPDAP. In ogni caso lo scostamento non potrà superare il 10% della stima di Revisione. Dunque, ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei Punti Funzione di impegno dell'Obiettivo non potrà superare la stima di Revisione aumentata del 10%.

Nel caso di ciclo a fase unica e ciclo urgente la dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo sarà assunta come riferimento ai fini della fatturazione, salvo il caso in cui superi di oltre il 10% la stima iniziale. In tal caso, ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate da INPDAP, il valore definitivo dei Punti Funzione di impegno dell'Obiettivo sarà pari alla stima iniziale aumentata del 10%.

Il dimensionamento in Punti Funzione degli Obiettivi dovrà essere effettuato secondo il metodo IFPUG 4.2 (Stima a consuntivo e stima di revisione) ed Early Function Point (stima in fase di definizione). Altre modalità potranno essere concordate tra le parti in corso d'opera.

4.6.6 Cancellazione obiettivi

Nel caso di non approvazione della fase di Definizione e quindi di abbandono dell'iniziativa, non verrà riconosciuto alla stessa alcun corrispettivo all'Impresa per l'impegno erogato per effettuare la fase di Definizione.

Nel caso di cancellazione degli Obiettivi al termine delle altre fasi di lavoro, per cause non imputabili all'Impresa, verranno riconosciuti i Punti Funzioni calcolati utilizzando la seguente formula:

$$PF \text{ riconosciuti} = PF \text{ dell'obiettivo cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$$

dove la % *avanzamento cumulativo* da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione, secondo la tabella che segue.

Fase	Impegno	Avanzamento cumulativo
Specifica requisiti	20%	20%
Disegno tecnico	20%	40%
Realizzazione/ codifica	30%	70%

Ciò non vale quando la cancellazione è motivata da eccezioni da parte di INPDAP per un mancato adempimento contrattuale da parte dell'Impresa. A tal fine si precisa che i corrispettivi maturati per le fasi di lavoro antecedenti al collaudo e al rilascio in esercizio sono da considerarsi anticipazioni sul corrispettivo finale.

4.6.7 Schema di riepilogo del ciclo di vita di un intervento

Nella tabella che segue sono riepilogati i passi di realizzazione di un intervento di sviluppo o MEV.

Milestone	Attore	Prodotto	Descrizione azione
Richiesta di stima dimensioni intervento	INPDAP	Richiesta scritta (anche email)	Richiesta all'Impresa di procedere alla stima dei tempi e dei costi di un Obiettivo di intervento.
Stima	IMPRESA	Scheda progetto/Intervento	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'obiettivo
Attivazione	INPDAP	Approvazione Scheda	Approvazione Scheda, attribuzione della classe di rischio dell'obiettivo, individuazione del ciclo di vita
Pianificazione di dettaglio	IMPRESA	Piano operativo	Definizione tempi, risorse, attività di dettaglio
Consegna	IMPRESA	Prodotto intermedio o finale	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali
	INPDAP	Nota di riscontro	Riscontro dei prodotti consegnati in qualità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
Approvazione	INPDAP	Documento di approvazione	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
Accettazione	INPDAP	Documento di accettazione	Validazione dei prodotti finali di fornitura, previo collaudo (l'accettazione è l'ultima approvazione del ciclo)

Tab. 3. Milestones fasi di Sviluppo e MEV e prodotti di fase

Nella tabella che segue le milestones sopra individuate sono collegate al ciclo di sviluppo nel quale sono applicabili.

Milestone	Attore	Fase	Ciclo di sviluppo		Ciclo di fase unica	Ciclo urgente	Altre tipologie di cicli
			Completo	Ridotto			
Richiesta di stima	INPDAP		Si	Si	Si	Si	Si
Stima	IMPRESA	Definizione	Si	Si	Si	Si	Si
Attivazione	INPDAP		Si	Si	Si	Si	Si
Pianificaz.ne di dettaglio	IMPRESA	Definizione	Si	Si	Si	Si	Si
Tracciamento	IMPRESA		Si	Si	Si	Si	Si
Consegna	IMPRESA	Analisi	Si	Si	Si	Non formale	Si
Approvazione	INPDAP		Si	Si	Si	Non formale	Si
Consegna	IMPRESA	Disegno	Si	Si	NO	Non formale	Da definire
Approvazione	INPDAP		Si	Si	NO	Non formale	Da definire
Consegna	IMPRESA	Realizzazione	Si	Si	Si	Si	Si
Accettazione	INPDAP	Collaudo	Si	Si	Si	Si	Si

Tab. 4. Milestones fasi di Sviluppo e MEV e ciclo di sviluppo applicabile

L'approvazione del Disegno, in caso di ciclo di vita completo, può essere sostituita dalla semplice consegna, qualora il Responsabile del servizio INPDAP lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità e tipologia dell'obiettivo considerato.

Nell'individuare il ciclo di vita più appropriato per lo sviluppo, è necessario applicare i criteri definiti nella seguente tabella.

		Dimensione in Punti Funzione			
		<70	<200	200+300	>300
Durata	< 1 mese	Fase unica	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
	1-3 mesi	Ridotto	Ridotto	Ridotto	completo/ridotto/urgente
	3-4 mesi	Non applicabile	Ridotto	Completo	Completo
	>4 mesi	Non applicabile	Non applicabile	Completo	Completo

Tab. 5. Criteri di individuazione del ciclo di sviluppo

“Non applicabile” significa che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata. Normalmente il ciclo ridotto non è applicato ad Obiettivi con classe di rischio A. Nei restanti casi invece non sempre tali criteri sono di aiuto, in quanto la scelta più appropriata può dipendere dalle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Il miglior ciclo di vita pertanto verrà concordato nella fase di “Definizione”. Il ciclo a fase unica è previsto, di norma, solo in caso di durata non superiore a un mese; anche in tale circostanza è richiesto all'Impresa un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi.

4.7 SPECIFICA DEI REQUISITI

4.7.1 Aspetti generali della fase

I riferimenti per la specifica dei requisiti che l'Impresa dovrà considerare per organizzare la propria attività sono gli standard ISO/IEC 12207 e ISO/IEC 25030 e il modello CMMI (Capability Maturity Model Integration). Per la definizione dei requisiti di qualità del software, il riferimento è lo standard ISO/IEC 9126.

Si richiede in ogni caso all'Impresa di adottare un approccio strutturato alla raccolta, analisi e specifica dei requisiti, costruendo, fin dalle prime interviste con gli utenti, dei casi d'uso, di archivarli elettronicamente e di renderli immediatamente condivisibili con l'utente tramite modelli grafici di facile comprensione, al fine di aumentare il coinvolgimento dell'utente e la precisione del requisito, riducendo i tempi successivi di progettazione e codifica e diminuendo i possibili errori e incomprensioni.

I requisiti si devono poter trasformare facilmente in scenari per il test e in modelli per la fase di disegno e realizzazione.

I requisiti devono essere descritti almeno attraverso casi d'uso, scenari, diagrammi della attività e di sequenza, utilizzando la notazione UML.

Tutti i requisiti devono essere espressi e gestiti dall'Impresa in formato elettronico. I tools per la gestione dei requisiti saranno quelli in uso presso INPDAP, che ne consentirà l'utilizzo al personale dell'Impresa, presso il proprio Data Center o attraverso modalità che saranno successivamente concordate tra le parti. Sarà comunque cura dell'Impresa mantenere sempre aggiornata la descrizione dei requisiti nei sistemi automatizzati di gestione dei requisiti.

Nel documento di *Specifica dei requisiti utente* devono essere descritti sia i requisiti funzionali, sia quelli non funzionali (architetture, tecnici e di sicurezza). In particolare (in accordo con lo standard ISO/IEC 12207):

- le funzioni e le prestazioni richieste al software,
- le caratteristiche dell'ambiente tecnologico nel quale il software deve operare,
- le caratteristiche delle interfacce verso l'utente,
- le specifiche di sicurezza che l'applicazione deve rispettare,
- le specifiche di integrazione delle applicazioni nel contesto del SIN,
- le specifiche ergonomiche riguardanti le modalità di interazione uomo macchina,
- i criteri e le modalità di installazione del software presso il cliente,
- le specifiche per la documentazione d'uso e di gestione,
- le modalità di gestione e manutenzione del software dopo la consegna.

Devono inoltre essere definiti nel documento i requisiti relativi ai dati, tra i quali:

- i dati elaborati dal software, le relazioni tra i dati, i loro attributi e la loro associazione con le funzionalità,
- i volumi di dati trattati,
- i dati da caricare al primo avvio del software presso il cliente,
- i livelli di sicurezza e riservatezza da assicurare ai dati,
- gli eventuali collegamenti con basi dati esterne,
- il glossario / dizionario dei dati,
- eventuali vincoli sui formati dei dati.

Ulteriori indicazioni in merito a questo documento sono riportate nell'Allegato 2.

Nell'Offerta tecnica l'Impresa deve descrivere come intende organizzare il processo di specifica dei requisiti (raccolta, analisi e specifica), in accordo con gli standard citati, e come intende assicurare l'integrazione di questo processo con gli altri processi del ciclo di vita del software.

Deve essere definito un documento di *Specifica dei requisiti* per ogni intervento attivato, salvo diversi accordi tra le parti.

Il documento di *Specifica dei requisiti* deve essere approvato dal Referente INPDAP di Area Funzionale, dal referente tecnico INPDAP di intervento e dal Referente amministrativo INPDAP dell'intervento.

4.7.2 Modifiche ai requisiti in corso d'opera

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un progetto di sviluppo o di manutenzione evolutiva può ripercuotersi in più modi sulle dimensioni del progetto: può richiedere di creare nuove funzionalità logiche o strutture dati e/o può avere ripercussioni sul modo in cui altre funzionalità logiche o strutture dati devono essere trasformate o cancellate.

Si possono distinguere tre casi:

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità verranno contate in punti funzione le funzionalità aggiunte;

- nel caso di modifica dei requisiti, se questa rientra nel volume di punti funzione delle funzionalità realizzate indipendentemente dall'entità del cambiamento, non sarà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo;
- nel caso di requisiti nuovi, ma cancellati in corso di progetto, verranno riconosciuti i punti funzione utilizzando la seguente formula:

$$PF \text{ riconosciuti} = PF \text{ del requisito cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$$

dove la % *avanzamento cumulativo* da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione secondo la tabella di seguito riportata.

Fase	Impegno	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Specifica requisiti	20%	30%
Disegno Tecnico	15%	45%
Realizzazione/codifica	25%	70%
Collaudo	10%	80%

Nel corso della fase di definizione il cambiamento dei requisiti è considerato fisiologico.

Le modifiche ai requisiti devono comunque essere riportate nel documento di specifica e devono essere approvate dal Referente INPDAP di Area Funzionale, dal Referente tecnico INPDAP di intervento e dal Referente amministrativo INPDAP dell'intervento.

4.8 INTEGRAZIONE

Nella fase di specifica dei requisiti e di disegno tecnico, nonché nei documenti associati a tali fasi, l'Impresa deve avere particolare cura nel definire come intende assicurare l'integrazione delle varie componenti realizzate nel contesto delle applicazioni del SIN.

Nell'Offerta tecnica l'Impresa dovrà indicare come intende assicurare la efficienza ed efficacia di tale attività di integrazione.

4.9 PROTOTIPI

In considerazione della specificità e complessità del dominio applicativo in cui deve operare l'Impresa, si richiede un uso estensivo di prototipi per la specifica dei requisiti. Nell'Offerta Tecnica, l'impresa dovrà indicare in quali casi e con quale metodologia di lavoro intende ricorrere a prototipi. In ogni caso, i prototipi dovranno essere sempre utilizzati per ogni intervento di integrazione tra aree/sistemi esterni.

I prototipi dovranno essere funzionanti (con funzionalità, controlli e basi dati ridotti, ma pienamente operativo) e consentire una prima modalità di condivisione con l'Istituto dell'impostazione dell'applicativo in sviluppo e del colloquio tra i processi informatici coinvolti.

Il prototipo, soggetto all'approvazione dell'Istituto, deve comprendere uno Use Case completo dell'applicazione, consistente almeno in una funzionalità che consenta di verificare la correttezza dei dati e dei messaggi scambiati tramite le varie componenti applicative, se previsti.

I prototipi potranno essere di tipo evolutivo od "usa e getta", a seconda delle scelte progettuali dell'Impresa, che dovranno tenere conto della specificità dei domini applicativi nei quali i

prototipi sono utilizzati. Si richiede in tal senso all'Impresa di definire nella scheda progetto la proposta del ricorso ai prototipi e la tipologia di prototipi scelta.

Nelle tabelle che seguono sono definiti i criteri guida per la scelta di ricorrere all'uso di prototipi, in funzione della classificazione del ciclo di sviluppo (si veda al proposito la precedente tabella 5).

		DIMENSIONE IN PF		
		< 50	50 < Dim. ≤400	> 400
DURATA	< 1 mese	nessun prototipo	Non applicabile	Non applicabile
	1-4 mesi	Prototipo facoltativo	Prototipo facoltativo	Non applicabile
	> 4 mesi	Non applicabile	Non applicabile	Prototipo obbligatorio

Tab. 6. Criteri di individuazione dell'esigenza del ricorso a prototipi in funzione della dimensione dell'obiettivo e del ciclo di sviluppo – Nuovi sviluppi.

		DIMENSIONE IN PF	
		≤ 50	> 50
DURATA	≤1 mese	nessun prototipo	Non applicabile

Tab. 7. Criteri di individuazione dell'esigenza del ricorso a prototipi in funzione della dimensione dell'obiettivo e del ciclo di sviluppo – MEV.

4.10 PROGETTAZIONE TECNICA (DISEGNO TECNICO)

Le modalità di svolgimento di questa fase sono definite in dettaglio nell'Allegato 2, dove sono riepilogati anche i contenuti della documentazione da produrre.

Il documento di *Disegno tecnico* deve essere prodotto per ogni intervento, salvo diversi accordi tra le parti.

Il documento di Disegno tecnico deve essere approvato dal Referente INPDAP di Area Funzionale e dal Referente tecnico INPDAP di intervento. Ogni modifica a tale documento deve essere approvata nei medesimi modi.

4.11 TEST E COLLAUDI

4.11.1 Processo di testing

Le attività di test hanno particolare rilevanza ai fini di realizzare applicativi software effettivamente rispondenti alle esigenze dell'Istituto e in grado di assicurare agli utenti le prestazioni attese, nel livello di qualità richiesto.

In tal senso, il processo di test dovrà essere organizzato e strutturato dall'Impresa con particolare cura, facendo riferimento agli standard dell'Istituto di cui all'Allegato 2 e agli standard ISO/IEC 14598, e il BS 7924-2. Altri standard applicabili sono lo ISO/IEC 90003, per l'applicazione delle raccomandazioni ISO 9001 al settore dello sviluppo software e lo ISO/IEC 12207, per la determinazione e classificazione delle attività del ciclo di vita del software.

Nell'Offerta tecnica l'Impresa deve descrivere come intende organizzare il processo di testing, in accordo con gli standard citati, e come intende assicurare l'integrazione di questo processo con gli altri processi del ciclo di vita del software.

Nell'Offerta, l'Impresa dovrà anche indicare a quali test intende sottoporre i prodotti nelle varie fasi produttive, facendo riferimento anche alle metriche ISO/IEC 9126 (parti 2, 3 e 4).

4.11.2 Strumenti e ambienti per il test

L'Impresa dovrà effettuare tutti i test precedenti e propedeutici a quelli di integrazione "di sistema" (la fase "5" della precedente tabella 2) presso i propri ambienti, opportunamente attrezzati dal punto di vista tecnologico. L'attrezzaggio di tali ambienti è a totale carico dell'Impresa, ed è inclusivo di ogni strumento hardware e software necessario allo svolgimento delle attività richieste.

Gli ambienti tecnologici necessari all'integrazione di sistema (dalla fase "5" in poi della precedente tabella 2), che comprendono ambienti di integrazione, formazione, collaudo e pre-esercizio (inclusi i tools per il test da condurre in tali fasi) saranno viceversa messi a disposizione da INPDAP, presso il proprio Data Center di Roma.

Eventuali esigenze di dati necessari per effettuare i test nelle fasi precedenti ai test di integrazione di sistema di cui sopra, nonché modalità di messa a disposizione dell'Impresa di tali dati, saranno concordate tra le parti e potranno comprendere connessioni da remoto agli ambienti INPDAP, fatte salve le necessarie garanzie di sicurezza e riservatezza dei dati.

L'Impresa dovrà disporre di una propria "Test Factory" per supportare le fasi di test svolte presso propri ambienti e, nell'ambito di essa, di un prodotto di test management con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura (test proceduralizzato).

Con tale prodotto dovranno essere progettati i test previsti dal ciclo di vita, monitorare il grado di copertura dei test, verificare la completezza e la rispondenza dei test ai requisiti specificati, controllare l'esecuzione e memorizzare i risultati, gestire il ciclo delle anomalie/difetti rilevati, fornire tutti i report per le necessarie verifiche e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti. L'Impresa deve anche rendere disponibili a INPDAP le registrazioni delle misure di efficienza ed efficacia dei test effettuati, al fine di produrre elementi utili all'elaborazione di indici di qualità del test (difettosità del prodotto nelle varie fasi produttive, efficacia delle correzioni, efficacia del test...).

L'utilizzo degli strumenti indicati è previsto nel caso di nuovi sviluppi, di MEV e di manutenzione correttiva. Nel caso di manutenzione su applicazioni per le quali sia stato già utilizzato un prodotto di test management per la progettazione dei test, questi dovranno essere riutilizzati, aggiornati e riconsegnati a fronte dell'intervento di manutenzione effettuato. L'Impresa non è obbligata ad adottare il prodotto in uso presso INPDAP tuttavia nel caso in cui scelga un prodotto diverso sarà suo obbligo, entro tre mesi dalla data di stipula del contratto, acquisire sul proprio prodotto tutti i test proceduralizzati elaborati precedentemente da INPDAP.

Nel caso in cui l'Impresa scelga come prodotto di Test Management un prodotto diverso da quello adottato in INPDAP, dovrà garantire la portabilità del software di test (script, ecc...) generato con il proprio prodotto con il prodotto in uso presso INPDAP. In ogni caso l'Impresa dovrà consegnare a INPDAP la base dati su cui ha eseguito i test nell'ambito della propria Test Factory.

La Test Factory dell'Impresa dovrà essere operativa all'avvio della fornitura: INPDAP si riserva di verificare la rispondenza ai requisiti espressi sotto l'aspetto architeturale, funzionale, di risorse, ecc..

L'Impresa, all'attivazione del primo Obiettivo di sviluppo, dovrà rendere disponibili a INPDAP tutte le informazioni contenute negli strumenti di Test Management, permettendo al personale INPDAP di verificare lo stato d'avanzamento del progetto. L'accesso deve essere garantito per ogni Obiettivo di sviluppo e MEV durante tutto il suo ciclo di vita.

In caso di impossibilità di accesso remoto alla piattaforma di test management dell'Impresa, questi dovrà fornire tutti gli elementi, i dati, le informazioni necessarie a riprodurre l'ambiente di test dell'Impresa in un analogo ambiente messo a disposizione da INPDAP, ricreando il reale stato di avanzamento dei test. Lo stato di avanzamento deve essere fornito ad ogni richiesta di INPDAP e comunque alle scadenze delle fasi di progetto previste. La riproduzione dell'ambiente di test dell'Impresa nell'ambiente messo a disposizione da INPDAP deve essere eseguita comunque per la fase di collaudo. Tutte le attività descritte sono completamente a carico dell'Impresa.

4.11.3 Test prestazionali pre-collaudo

L'Impresa dovrà effettuare le attività di verifica e test delle funzioni applicative in realizzazione anche prima del loro collaudo, al fine di verificarne l'impatto sul sistema in esercizio e garantirne le performance attese (corrispondono ai test della fase "5" della precedente tabella 2).

Questi test saranno effettuati nell'ambiente di integrazione messo a disposizione dall'Istituto, secondo le modalità di cui al paragrafo precedente.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, l'Impresa dovrà effettuare, in collaborazione con l'Istituto:

- definizione dei livelli di soglia e dei requisiti di performance sulla base delle caratteristiche tecniche e funzionali delle applicazioni;
- definizione e automazione dei casi / scenari di test da sottoporre a verifica o esame dei test case, al fine di verificarne l'aderenza ai metodi e ai processi standard dell'Istituto;
- controllo della conformità del software rilasciato con i requisiti specificati dall'Istituto relativamente agli aspetti di performance;
- gestione dei problemi rilevati e analisi dei risultati e supporto all'Istituto nell'individuazione di punti di caduta;
- supporto nei test di non regressione a fronte di interventi di manutenzione e conseguente valutazione dello scostamento rispetto ai valori primari.

Nell'Offerta tecnica l'Impresa dovrà descrivere la metodologia di test prestazionale proposta, la definizione del processo che intende attuare ed eventuali strumenti automatici di ausilio che adotterà. La definizione del Piano di questi test è a carico dell'Impresa.

Si sottolinea che l'impegno dell'Impresa nel progettare ed effettuare questi test pre-collaudo rientra nel prezzo del punto funzione.

4.11.4 Automazione dei casi di test

L'Impresa dovrà garantire che i test proceduralizzati previsti nell'ambito del servizio di Sviluppo e MEV siano anche automatizzati al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e per creare su ciascuna area applicativa un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio Manutenzione Correttiva).

L'automazione dei test deve prevedere la centralizzazione e condivisione del patrimonio dei casi di test, attraverso l'utilizzo degli strumenti di gestione dei test adottati, in modo da facilitare la consultazione della casistica dei test da parte di tutti gli attori, di poter verificare che ogni intervento abbia definito delle specifiche di test, di verificare la progettazione dei casi di test.

I casi di test, proceduralizzati ed automatizzati, devono essere progettati, eseguiti e documentati dall'Impresa conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati da INPDAP e con caratteristiche di autoconsistenza, ed essere quindi oggettivi, ripetibili

nell'ambiente INPDAP, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e chi li esegue. Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo.

L'Impresa dovrà proporre al Responsabile INPDAP del servizio eventuali Obiettivi di sviluppo e MEV per i quali non sia conveniente l'automazione dei casi di test. Il Responsabile INPDAP si riserva di approvare o meno l'indicazione. In ogni caso, dovranno essere resi automatizzati almeno il 60% dei casi di test progettati.

4.11.5 Piano di test

Il riferimento standard per le informazioni da prevedere nel Piano di test è lo standard ISO/IEC 14598. L'Impresa dovrà indicare, nell'Offerta tecnica, come intende organizzare il Piano dei test (indice e descrizione dei contenuti).

4.11.6 Collaudo del software

Il collaudo delle applicazioni software di nuovo sviluppo così come delle funzionalità rese disponibili dagli applicativi modificati dagli interventi di MEV è responsabilità di INPDAP. Il collaudo deve verificare, oltre che la conformità di quanto realizzato rispetto alle specifiche progettuali e dei requisiti approvate (sia funzionali che tecniche), anche la qualità della documentazione associata al software, il modello dei dati e la rispondenza del software agli standard di sicurezza dell'Istituto (tra i quali antintrusione virus e tracciatura/log eventi).

Il Piano di collaudo deve essere proposto dall'Impresa. INPDAP predisporrà il Piano di collaudo definitivo a partire da quello proposto dall'Impresa e dal Piano dei test prodotto dallo stessa Impresa cui potranno essere aggiunti ulteriori casi di test definiti dall'INPDAP.

Nel Piano di collaudo l'Impresa dovrà in ogni caso specificare:

- le modalità operative attraverso le quali verranno effettuati i test;
- i componenti necessari al collaudo e la loro configurazione;
- i vincoli tecnologici;
- le modalità attraverso le quali verranno tempestivamente risolti gli eventuali malfunzionamenti.

Il riferimento standard principale per le informazioni da prevedere nel Piano di collaudo è lo standard ISO/IEC 14598. INPDAP comunicherà in ogni caso all'Impresa all'avvio del contratto lo standard operativo da seguire per la struttura e i contenuti del Piano di collaudo e per le modalità operative del collaudo stesso, inclusa la modulistica e la reportistica da produrre.

Il collaudo consiste nell'esecuzione di tutte le procedure previste dal Piano di collaudo. Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di verifica tutti i prodotti della fase realizzativa così come la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

Il "Pronti al collaudo" deve essere trasmesso al Responsabile INPDAP del servizio dal Responsabile dell'Impresa per il servizio, a cui carico è la verifica che tutti i componenti necessari al collaudo del sistema siano assemblati e messi a disposizione della Commissione di collaudo nominata dall'Istituto, nella corretta configurazione.

Il collaudo sarà svolto negli ambienti INPDAP di collaudo. E' altresì compito dell'Impresa definire le specifiche tecniche e predisporre (configurare, installare etc) l'ambiente tecnologico necessario al collaudo delle varie applicazioni.

Durante la fase di collaudo, all'Impresa è chiesto di fornire all'Istituto, senza oneri aggiuntivi rispetto al costo del punto funzione, supporto durante l'esecuzione del collaudo.

Parte integrante del supporto al collaudo è la rimozione delle eventuali anomalie riscontrate durante il collaudo stesso.

La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento. La durata è comunque di norma non superiore a 20 (venti) giorni solari effettivi, cioè escludendo l'eventuale periodo di predisposizione dell'ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.

Al termine di ogni seduta di collaudo sarà redatto apposito verbale firmato dai rappresentanti dell'Impresa e dell'Istituto, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso. La presenza di anomalie che, a giudizio di INPDAP, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo provocherà la sospensione del collaudo stesso. I nuovi termini di inizio e fine collaudo decorreranno dalla consegna della versione corretta dei prodotti.

La rimozione delle eventuali anomalie riscontrate durante la fase di collaudo è assoggettata ai livelli di servizio previsti dal contratto.

4.12 RILASCIO IN ESERCIZIO

Il rilascio in esercizio di quanto prodotto dall'intervento dovrà essere certificato da un verbale congiunto sottoscritto dal Referente dell'Impresa, dal Referente INPDAP di Area funzionale cui è destinato il software, dai Referenti INPDAP tecnico e amministrativo dell'intervento e dal Responsabile INPDAP del servizio di avviamento in esercizio (o Referente da egli delegato per il trasferimento applicazioni in ambiente di esercizio).

Il verbale deve attestare che l'applicazione è in esercizio, da almeno 15 (quindici) giorni lavorativi, senza che siano stati rilevati malfunzioni di gravità tale da impedire l'uso dell'applicazioni o di funzioni rilevanti (malfunzioni di gravità 1, di cui al successivo capitolo 5).

Nel caso il rilascio in esercizio del software non sia stato effettuato per motivi indipendenti dalla volontà dell'Impresa entro 120 (centoventi) giorni solari dalla data di esito positivo del collaudo, salvo motivata comunicazione da parte dell'Istituto l'applicazione deve intendersi comunque "messa in esercizio" ai fini della fatturazione di quanto fornito. In tal senso il verbale di cui sopra è sostituito da una dichiarazione dell'Impresa che attesta l'avvenuto collaudo in data antecedente ai 120 giorni solari dalla data della dichiarazione e l'assenza di motivi tecnici dipendenti dall'Impresa ostativi alla messa in esercizio di quanto fornito, nonché di aver risolto le richieste di rimozione di problemi pervenute dall'Istituto (vedi paragrafo che segue).

La dichiarazione dell'Impresa deve comunque essere approvata dai Referenti INPDAP sopra individuati.

Nel periodo antecedente allo scadere dei centoventi giorni solari successivi alla data di collaudo con esito positivo del software, il Referente INPDAP di Area funzionale cui è destinato il software può chiedere con nota formale all'Impresa la rimozione di eventuali problemi che, a suo giudizio, impediscono la messa in esercizio del software e la cui soluzione è di pertinenza dell'Impresa stessa. L'Impresa è tenuta a dare riscontro a tale richiesta rimuovendo tali problemi. La non rimozione di tali problemi costituisce causa ostativa sia alla sottoscrizione da parte di INPDAP del verbale di avvenuto rilascio in esercizio del software, sia alla accettazione da parte di INPDAP della dichiarazione di "messa in esercizio" presentata dall'Impresa.

4.13 GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE

All'Impresa è richiesta la conoscenza di tutti i prodotti utilizzati dall'Istituto per la gestione della configurazione in quanto saranno impiegati dalla stessa Impresa per le attività di propria competenza, non escludendo l'utilizzo di ulteriori prodotti nel corso della durata contrattuale.

L'Impresa, nelle aree applicative in cui il prodotto di gestione della configurazione non sia stato ancora adottato, dovrà garantire la prima alimentazione del repository per tutte le componenti software costituenti il sistema, senza alcun onere aggiuntivo per INPDAP. Tale attività dovrà essere esplicitata nel piano di subentro.

Nel caso di applicazioni che richiedano procedure di compilazione e/o deploy su ambienti esecutivi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: sistemi su piattaforma J2EE, sistemi con componenti Java, ecc.), l'Impresa ad inizio fornitura dovrà produrre le procedure di compilazione e distribuzione in accordo con i prodotti ed i compilatori presenti sul sistema di gestione della configurazione utilizzato dall'Istituto.

4.14 AGGIORNAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE DI CORREDO AL SOFTWARE

4.14.1 Manutenzione evolutiva

In caso di interventi di manutenzione (evolutiva, correttiva e piccoli interventi) su software già esistente ad inizio fornitura, a prescindere dalla tipologia di intervento e dal ciclo di vita adottato, si procederà al seguente modo:

- nel caso di presenza di documentazione già esistente e redatta secondo quanto previsto in questo Capitolato, deve essere previsto almeno l'aggiornamento della seguente documentazione preesistente:
 - Specifica dei requisiti;
 - Specifica Funzionale;
 - Manuale Utente;
 - Manualistica tecnica;
 - Piano di test;
- nel caso di presenza di documentazione, ma non redatta secondo quanto previsto in questo capitolato, deve essere prevista la predisposizione della documentazione secondo quanto previsto nel medesimo paragrafo a partire dalla quale saranno effettuati tutti gli aggiornamenti relativi a eventuali interventi successivi.

La modifica della restante documentazione, o di corredi documentali strutturati diversamente da quanto elencato, sarà effettuata secondo modalità da concordare di volta in volta nel piano di qualità dell'Obiettivo e da pianificare nel Piano di Lavoro (Piano Operativo di Progetto), anche in funzione delle specificità dei singoli interventi.

4.14.2 Nuove applicazioni

Lo sviluppo e la manutenzione per applicazioni nuove o completamente ristrutturate all'interno della fornitura, comportano la redazione e l'aggiornamento di tutta la documentazione a corredo e non solamente dei documenti citati sopra.

4.14.3 Modalità di aggiornamento

La documentazione prodotta secondo quanto previsto in questo Capitolato dovrà essere riconsegnata aggiornata a livello di intero documento o intera area, e non per le sole parti variate in conseguenza del singolo Obiettivo, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate. Le possibili variazioni in corso d'opera all'interno di un Obiettivo comportano anche l'aggiornamento della documentazione eventualmente già consegnata, di modo che alla fine del

ciclo l'intero corredo documentale sia completo, omogeneo e coerente a prescindere dalle vicende progettuali trascorse.

4.15 ALTRE RACCOMANDAZIONI SPECIFICHE

L'Impresa, nella realizzazione del software, dovrà curare di assicurare l'accessibilità da parte dei soggetti disabili alle funzioni realizzate, secondo quanto previsto dalla legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", che prevede che le Pubbliche Amministrazioni non possono stipulare, a pena di nullità, contratti per la realizzazione e la modifica di servizi applicativi Internet quando non è previsto che essi siano conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005.

Tutte le componenti applicative che verranno realizzate e che riguardano l'interazione con i Sistemi Informativi di altre amministrazioni pubbliche dovranno rispettare gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività (SPC) per la cooperazione applicativa.

Inoltre, per ogni intervento di sviluppo e MEV, l'Impresa dovrà espressamente definire nella specifica dei requisiti e nel disegno tecnico come verrà assicurata la **sicurezza** a livello applicativo.

In tal senso, l'Impresa deve assicurare che il codice sviluppato dovrà essere esente da vulnerabilità applicative conosciute che ne possano compromettere la sicurezza, quali Cross Site Scripting, SQL Injection, etc.. Inoltre, si richiede che l'applicazione sia compliance con i principali standard internazionali di sicurezza e non contenga le vulnerabilità censite da OWASP Top 10.

Sono riepilogati qui di seguito i principali standard di riferimento per lo sviluppo applicativo (a integrazione degli altri già citati in questo Capitolato).

ISO/IEC 9126 per la definizione e verifica della qualità del software.

Per la realizzazione di prodotti e servizi web accessibili vanno rispettati i seguenti standard:

- Raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1, HTML 4.0.1 strict o XHTML (eXtended Hypertext Markup Language) 1.0 strict o XHTML 1.1, e CSS 2.0 e xForms (eXtended Forms);
- Compatibilità con i seguenti browser: Internet Explorer 6.x o superiori, Netscape 6.0/7.0 o superiori, Firefox 2.0 o superiori; Opera 6.0/7.0 o superiori;
- Standard per l'accesso sicuro a pagine web: SSL 2.0 e SSL 3.0.

Per la gestione dei contenuti va assicurata la compatibilità di quanto realizzato con i seguenti standard:

- JSR 168 (specifica dei "portlet");
- JSR 170 (API standard per accedere ai servizi di un sistema di Gestione Contenuti Web);
- WSRP 1.0 (Web Services for Remote Portlet);

Per la descrizione dei contenuti va assicurata la compatibilità di quanto realizzato con i seguenti standard:

- XML (Extensible Markup Language, vedi <http://www.w3.org/XML/>), RDF (Resource Description Framework, vedi <http://www.w3.org/RDF/>) e RSS (Really Simple Syndication);

- PRISM (Publishing Requirements for Industry Standard Metadata, vedi <http://www.prismstandard.org/>);
- Dublin Core Metadata Initiative (basato su ISO/IEC 11179, vedi <http://dublincore.org/>);
- XMP (Extensible Metadata Platform, creato da Adobe).

INPDAP si riserva comunque di modificare e integrare tale lista in corso d'opera, a suo insindacabile giudizio. L'Impresa si impegna in tal caso ad adeguare alle nuove indicazioni la propria progettazione tecnica.

Si segnala che il software realizzato dovrà essere in ogni caso compatibile con la release/livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio INPDAP attivi al momento in cui il software verrà utilizzato in tali ambienti. L'adeguamento è comunque sempre a carico dell'Impresa.

4.16 STATI DI AVANZAMENTO, CHIUSURA DEGLI INTERVENTI, CONSUNTIVAZIONE E APPROVAZIONE DEI CONSUNTIVI

L'Impresa deve produrre un documento di stato di avanzamento (SAL) al termine di ognuna delle macro fasi di lavoro previste dal ciclo di vita del software adottato in INPDAP e associate alle quali è prevista la possibilità per l'Impresa di fatturare un corrispettivo per quanto fornito: specifica dei requisiti, disegno tecnico, collaudo, messa in esercizio.

Al termine delle fasi di “*Specifica dei requisiti*” e “*Progettazione/Disegno Tecnico*”, l'Impresa dovrà produrre un SAL nel quale rendiconta quanto realizzato, evidenziando gli eventuali scostamenti rispetto alla scheda progetto e al Piano operativo e motivandoli. Nel SAL va inserito anche il conteggio dei punti funzione realizzati.

Il SAL va approvato congiuntamente dal Referente dell'Impresa per l'intervento, dal Referente INPDAP di Area funzionale e dal Referente INPDAP di intervento. L'approvazione di detti SAL può avvenire solo previa approvazione anche dei documenti che l'Impresa deve produrre a riscontro della fase (*Documento di specifica requisiti*, di cui al precedente paragrafo 4.7 e *Disegno Tecnico*, di cui al precedente paragrafo 4.10).

Una volta messo in esercizio il software nei modi previsti nel precedente paragrafo 4.12, il Referente dell'Impresa per l'intervento deve trasmettere al Referente INPDAP per l'intervento una comunicazione di chiusura dell'intervento, con allegato il SAL di *chiusura intervento*, contenente il riepilogo definitivo dei dati dimensionali dell'intervento (risorse utilizzate per profilo professionale, prezzo dell'intervento, obiettivi raggiunti, tempi, scostamenti rispetto al pianificato originale). Va altresì allegato il Verbale di collaudo e il Verbale di avvenuto rilascio in esercizio, ovvero la dichiarazione di avvenuta “messa in esercizio” rilasciata dall'Impresa (di cui al precedente paragrafo 4.12).

Il SAL di *chiusura intervento* deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio, dal Referente INPDAP di Area funzionale cui è destinato il software, dal Referente INPDAP tecnico dell'intervento e dal referente INPDAP amministrativo dell'intervento. L'intervento deve intendersi chiuso solo se viene approvato il suddetto SAL e se ha raggiunto tutti gli obiettivi definiti nell'ultimo Piano Operativo dell'intervento approvato e nella relativa Scheda Progetto, con il collaudo con esito positivo di quanto fornito.

I Referenti INPDAP potranno in ogni caso chiedere all'Impresa integrazioni e/o precisazioni a tutti i SAL sopra richiamati, che l'Impresa si impegna ad effettuare nel più breve tempo possibile.

L'approvazione dei SAL non potrà mai essere tacita. L'approvazione dei SAL, salvo richieste di integrazione e modifiche, avverrà, di norma, entro 20 (venti) giorni dalla consegna.

L'Impresa dovrà aggiornare le informazioni relative all'intervento stesso nel sistema di Governance del contratto.

4.17 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO

L'Impresa dovrà produrre e trasmettere al Responsabile INPDAP del servizio e al Responsabile INPDAP del Contratto, con cadenza mensile (entro i primi 5 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento), un rapporto di riepilogo degli interventi avviati. Il rapporto deve contenere, almeno:

- a) numero interventi avviati alla data, divisi per tipologia (nuovi sviluppi, MEV),
- b) loro situazione (in corso – in tal caso indicare l'ultima fase conclusa e della quale è stato approvato da INPDAP il SAL - sospesi, chiusi),
- c) per ogni intervento avviato alla data (sia in corso che concluso):
 - punti funzione pianificati e punti funzione sviluppati alla data, per fase (per le fasi concluse indicare le quantità derivanti dai SAL approvati da INPDAP),
 - durata e scostamento rispetto alla pianificazione,
 - prezzo stimato e prezzo consuntivato,
- d) per l'insieme di tutti gli interventi avviati alla data, sia in corso che conclusi:
 - punti funzione pianificati e punti funzione sviluppati alla data (indicare solo quelli relativi a fasi di sviluppo concluse con approvazione dei relativi SAL),
 - durata media e scostamento medio rispetto alla pianificazione,
 - prezzo stimato e prezzo consuntivato;
- e) livelli di servizio conseguiti.

Il Rapporto dovrà essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio e dal Responsabile INPDAP del Contratto e inserito a cura dell'Impresa nel sistema di Governance del contratto.

L'approvazione del suddetto rapporto riepilogativo non sostituisce l'approvazione esplicita dei SAL di intervento di cui al paragrafo precedente.

4.18 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di sviluppo e MEV è un servizio a misura, in cui la metrica di dimensionamento dell'impegno erogato dall'impresa è il numero di punti funzione prodotti e positivamente collaudati. E' quindi a cura dell'Impresa il corretto dimensionamento dei team di sviluppo.

In ogni caso, le figure professionali utilizzate dall'Impresa devono possedere gli skills definiti nell'Allegato 4. L'Impresa, nell'Offerta tecnica, deve indicare quale mix tipo di risorse professionali intende dedicare a questo servizio. INPDAP si riserva di verificare se le risorse effettivamente impiegate nel servizio rispettino tale mix e possiedano gli skills richiesti.

Nell'offerta dovrà essere riportato anche il CV del Responsabile del servizio per l'Impresa.

4.19 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO

Le attività richieste dovranno essere svolte da personale dell'Impresa che risiede presso locali dell'Impresa, salvo quanto necessario per la raccolta, definizione dei requisiti e l'interlocuzione con l'utente, nonché le attività di sviluppo a partire dai test di integrazione di sistema (di cui alla fase "5" della precedente tabella 2), che avverranno di norma presso il Data Center INPDAP.

INPDAP si riserva in ogni caso di chiedere all'Impresa, anche con breve preavviso, la presenza di personale dell'Impresa addetto allo sviluppo (in tutto o in parte) presso la sede di Roma del Data Center (attualmente in viale A.Ballarini) per lo sviluppo di determinati obiettivi. In tal caso INPDAP renderà disponibili i locali di lavoro, adeguatamente attrezzati per poter svolgere le attività richieste.

Tutta l'attrezzatura informatica necessaria alle attività di manutenzione svolta da personale dell'Impresa (i PC – di tipo notebook e/o desktop - i tools, i server per le attività di test, i software di ogni tipologia etc) devono essere forniti al proprio personale direttamente dall'Impresa.

I locali e gli ambienti, inclusi quelli per i test, utilizzati da detto personale presso sedi dell'Impresa devono essere allestiti a proprio carico dall'Impresa. Gli strumenti e gli ambienti operativi utilizzati per lo sviluppo devono essere compatibili con quelli già in uso presso INPDAP negli ambienti di formazione, integrazione, collaudo, pre-esercizio ed esercizio.

Si precisa che tutte le apparecchiature informatiche del personale dell'Impresa che opererà, anche saltuariamente, presso le sedi INPDAP, dovranno essere conformi alle politiche di sicurezza definite da INPDAP. INPDAP si riserva in ogni momento di verificare la rispondenza di tali apparecchiature a tali politiche e di impedire alle apparecchiature non conformi la connessione alla rete intranet e a quella internet dai locali dell'Istituto. A tal fine INPDAP comunicherà tempestivamente all'RTI quali sono le politiche di sicurezza da implementare sulle apparecchiature del personale dell'RTI che deve operare presso le sedi INPDAP

INPDAP metterà a disposizione del personale dell'Impresa presso il proprio Data Center di Roma l'accesso agli ambienti tecnologici di formazione, integrazione, collaudo, pre-esercizio ed esercizio del SIN, nel rispetto delle politiche di sicurezza dell'Istituto.

INPDAP si riserva altresì di definire regole specifiche per l'utilizzo delle risorse ICT – incluso l'accesso a internet - da parte del personale dell'Impresa che opera presso locali messi a disposizione dall'Istituto.

INPDAP si riserva di permettere all'Impresa il collegamento da remoto al proprio ambiente di sviluppo, fatte salve le esigenze di sicurezza e le politiche INPDAP per l'uso delle risorse informatiche. L'accesso sarà possibile tramite una porta messa a disposizione dall'INPDAP. Resta a carico dell'Impresa l'onere economico, la predisposizione e il dimensionamento del collegamento telematico tra le sue sedi e la porta di accesso messa a disposizione dall'INPDAP.

Non sarà in nessun caso consentito all'Impresa l'installazione presso le sedi INPDAP di server di sua proprietà eventualmente necessari alle attività afferenti al servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc e/o di MAC.

4.20 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di software applicativo ad hoc è dimensionato in un massimale di Punti Funzione (PF) che possono essere sviluppati e riconosciuti all'Impresa nel periodo di durata del contratto. Tale massimale è pari a **155.000** punti funzione.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in punti funzione previsto per il servizio di Sviluppo e MEV di software ad hoc suddiviso per trimestre e per Area Funzionale, di cui:

- quota parte (prevalente) corrisponde agli Obiettivi elencati in Allegato 5, stimati su base esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data;

- quota parte (residua) costituisce una disponibilità da gestire in sede di revisione della pianificazione iniziale, come regolato da contratto, in caso di altre esigenze emergenti nel tempo e non prevedibili alla data.

Area Funzionale	Trimestri												Totale FP
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Anagrafica	300	600	950	950	800	400	300	200	300	300	200	200	5.500
Sviluppo	200	500	800	800	600	300	200	100	100	100	-	-	3.700
MEV	100	100	150	150	200	100	100	100	200	200	200	200	1.800
Entrate e DMA	800	1.400	1.900	2.900	2.900	2.500	2.000	800	800	600	800	800	18.200
Sviluppo	800	1.200	1.400	1.800	1.400	1.000	800	200	-	-	-	-	8.600
MEV	-	200	500	1.100	1.500	1.500	1.200	600	800	600	800	800	9.600
Posizione Assicurativa	1.000	1.500	2.000	2.600	2.200	2.100	2.000	1.200	900	500	500	500	17.000
Sviluppo	200	500	900	1.700	1.800	1.900	1.700	900	400	-	-	-	10.000
MEV	800	1.000	1.100	900	400	200	300	300	500	500	500	500	7.000
Prestazioni pensionistiche in vigenza	400	800	1.200	2.000	1.700	1.700	1.500	700	800	400	500	500	12.200
Sviluppo	-	400	500	900	900	900	800	400	400	-	-	-	5.200
MEV	400	400	700	1.100	800	800	700	300	400	400	500	500	7.000
Pensioni	1.200	1.200	2.500	3.800	5.000	4.600	4.000	3.400	3.300	2.500	2.500	2.500	36.500
Sviluppo	400	400	1.400	2.600	4.300	3.900	3.300	2.400	800	-	-	-	19.500
MEV	800	800	1.100	1.200	700	700	700	1.000	2.500	2.500	2.500	2.500	17.000
Prestazioni	700	700	1.400	1.400	1.500	1.500	900	900	600	600	700	700	11.600
Sviluppo	400	400	700	700	900	900	400	400	-	-	-	-	4.800
MEV	300	300	700	700	600	600	500	500	600	600	700	700	6.800
Statistico-Attuariale	700	900	1.600	1.600	2.100	1.700	1.400	1.400	900	900	700	700	14.600
Sviluppo	500	500	1.000	1.000	1.200	1.200	1.100	1.100	500	500	100	100	8.800
MEV	200	400	600	600	900	500	300	300	400	400	600	600	5.800
Credito	300	300	1.200	1.800	2.200	2.100	1.600	1.100	600	400	400	400	12.400
Sviluppo	200	200	800	1.000	1.300	1.200	600	500	-	-	-	-	5.800
MEV	100	100	400	800	900	900	1.000	600	600	400	400	400	6.600
Attività Sociali	200	400	800	800	1.500	1.300	1.100	1.100	300	300	300	300	8.400
Sviluppo	200	400	700	700	1.400	1.200	900	900	-	-	-	-	6.400
MEV	-	-	100	100	100	100	200	200	300	300	300	300	2.000
Processi trasversali e di integrazione	400	400	1.300	1.300	2.200	2.200	1.900	1.900	1.500	1.000	700	700	15.500
Sviluppo	200	200	1.000	1.000	2.000	2.000	1.500	1.500	1.000	500	-	-	10.900
MEV	200	200	300	300	200	200	400	400	500	500	700	700	4.600
Patrimonio Immobiliare					300	400	500	500	500	300	300	300	3.100
Sviluppo	-	-	-	-	300	400	500	500	500	300	300	300	3.100
MEV	-	-	-	-									
	6.000	8.200	14.850	19.150	22.400	20.500	17.200	13.200	10.500	7.800	7.600	7.600	155.000

Tab. 8 - Distribuzione dei PF in sviluppo e MEV per trimestre

Si precisa che la ripartizione dei massimali di cui sopra non è vincolante; è stimata al meglio delle conoscenze attuali e, pertanto, sarà possibile una diversa ripartizione dei massimali, nel corso della durata contrattuale, sempre nel rispetto del massimale globale di cui sopra. Sarà cura di INPDAP definire di volta in volta la quantità di punti funzione che dovranno essere sviluppati, sulla base delle proposte dell'Impresa.

Nella tabella seguente viene riportata la distribuzione tra Sviluppo e MEV del massimale di punti funzione di cui sopra.

Servizi	Totale FP
Sviluppo Software	86.800
Manutenzione Evolutiva (MEV)	68.200
Totale	155.000

Tab. 9 - Distribuzione complessiva dei PF a massimale tra sviluppo e MEV.

4.21 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio di sviluppo software è valorizzato a consumo, con unità di misura i punti funzione, conteggiati a consuntivo secondo il metodo IFPUG 4.2. INPDAP si riserva di concordare con l'Impresa l'utilizzo del metodo nella versione 4.1 ed eventuali linee guida al conteggio.

INPDAP comunicherà all'avvio del contratto all'Impresa le modalità di documentazione del conteggio e di tenuta dell'inventario dei punti funzione.

Il conteggio dei punti funzione dovrà essere proposto dall'Impresa. INPDAP effettuerà le necessarie verifiche su tale conteggio e potrà ricontare i punti funzione, utilizzando esclusivamente personale certificato IFPUG. L'Impresa potrà, nel caso di discordanze tra i due conteggi, proporre, motivandolo, un nuovo conteggio, che INPDAP potrà approvare o meno.

L'approvazione del conteggio dei punti funzione proposto dall'Impresa, nelle varie fasi di realizzazione di un intervento (Specifica requisiti, Disegno tecnico, collaudo, rilascio in esercizio) deve essere effettuata dal Responsabile INPDAP del servizio, dal Referente INPDAP di Area funzionale coinvolta e dal referente INPDAP di intervento.

In caso di persistenza della discordanza varrà, ai fini del calcolo del corrispettivo, il conteggio definitivo effettuato da INPDAP.

I corrispettivi relativi ai punti funzione saranno riconosciuti secondo il seguente criterio:

- 20% all'approvazione del documento di specifica dei requisiti,
- 20% all'approvazione del documento di specifica progettuale (Disegno tecnico),
- 30% all'esito positivo del collaudo,
- 30% al rilascio in esercizio. Quest'ultima quota può essere fatturata solo previa approvazione del SAL di chiusura dell'intervento, nei modi definiti nei precedenti paragrafi (in particolare al § 4.12).

Il prezzo del punto funzione è comprensivo di ogni attività svolta dall'Impresa nel ciclo di sviluppo del software, prima del suo trasferimento in ambiente di pre-esercizio, e quindi comprende le fasi di raccolta, analisi e specifica dei requisiti, disegno tecnico, codifica, test (fino a quello di integrazione e performance in ambiente di integrazione), fino al supporto al collaudo.

I test svolti in ambiente di pre-esercizio rientrano viceversa nel servizio di supporto all'avviamento in esercizio.

Per quanto attiene gli ambienti operativi per lo sviluppo, sono a carico dell'Impresa e rientrano nel costo del punto funzione tutti quelli necessari allo sviluppo e test, fino al test di integrazione e performance in ambiente di integrazione escluso (di cui alla fase "5" della precedente tabella 2), in quanto tale ambiente verrà messo a disposizione da INPDAP.

4.22 RIEPILOGO PRINCIPALI DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE

Piano generale del servizio – Contiene la vista aggregata di tutti gli interventi che sono stati avviati.

Scheda Progetto – Per ogni intervento, definisce in modo sintetico i parametri dimensionali e qualitativi del progetto da attuare.

Piano Operativo – Per ogni intervento, definisce il Piano di attività da svolgere, i tempi e le risorse da utilizzare.

Specifica requisiti – Definisce le esigenze funzionali e non funzionali da soddisfare.

Disegno tecnico – Definisce la soluzione tecnica alle esigenze da soddisfare.

SAL intermedi di lavorazione (alla fine della fase di specifica requisiti e della fase di disegno tecnico) - Rendiconta quanto realizzato, evidenziando gli eventuali scostamenti rispetto alla scheda progetto e al Piano operativo e motivandoli; riepiloga il conteggio dei punti funzione realizzati per la fase.

SAL di chiusura intervento – Contiene, alla fine del collaudo con esito positivo e del rilascio in esercizio di quanto realizzato, il riepilogo dei parametri dimensionali dell'intervento, a consuntivo, con indicazione delle eventuali difformità rispetto alla pianificazione originale ed ha allegati i verbali di collaudo e di rilascio in esercizio (se previsti per l'obiettivo/intervento).

Rapporto mensile sul servizio – Contiene il riepilogo dei dati dimensionali di sintesi degli interventi avviati alla data di riferimento e i livelli di servizio conseguiti.

Piano della qualità dell'obiettivo.

Piano di test – Definisce le modalità operative dei test, la tempistica, le risorse da utilizzare.

Verbali di chiusura fase (specifico requisiti, disegno tecnico, collaudo, rilascio in esercizio).

5. MANUTENZIONE CORRETTIVA ED ADEGUATIVA

5.1 ATTIVITÀ RICHIESTE ED ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio richiesto consiste nella manutenzione correttiva ed adeguativa delle procedure realizzate nell'ambito del Sistema Informativo Istituzionale e non più in garanzia da parte del fornitore che le ha realizzate.

Inoltre, è richiesto all'Impresa di assicurare la manutenzione correttiva ed adeguativa in garanzia della applicazioni software da essa sviluppate nell'ambito di questo Contratto, per un periodo di **12 mesi** dopo il collaudo positivamente superato.

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

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di vita o in collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva con la correzione del codice sorgente. Nel caso di software in garanzia da parte di un precedente fornitore, il servizio di manutenzione correttiva consiste nell'affidare a tale fornitore la correzione, il test, l'assistenza al collaudo e all'installazione in ambiente di esercizio. La categoria dei malfunzionamenti è assegnata da INPDAP ed è così definita:

- categoria 1: " sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni";
- categoria 2: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input)";
- categoria 3: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa" ed i malfunzionamenti di tipo marginale;
- categoria 4: "sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati".

Per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati (es. anomalie in un programma batch che corrompono la base dati).

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione del collegamento TP, uso improprio delle funzioni, ecc.), comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

La manutenzione correttiva, di norma, non comporta la modifica della Baseline; nei casi di eccezione, l'Impresa è tenuta a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la Baseline.

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

- partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il *know how* necessario al corretto svolgimento del servizio;
- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento.

La “**manutenzione adeguativa**” comprende l’attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell’ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d’ambiente).

In particolare si intendono:

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

La manutenzione adeguativa tipicamente non varia la consistenza della Baseline; nei casi di eccezione, l’Impresa è tenuta a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la Baseline.

5.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO

INPDAP nominerà un Responsabile (o più di uno) del servizio, il quale sarà l’interlocutore formale dell’Impresa per tutte le questioni riguardanti questo servizio e provvederà alla verifica e controllo del servizio erogato, secondo le direttive del Responsabile INPDAP del Contratto e le indicazioni in merito del Capitolato. Il Responsabile del servizio riferirà costantemente dell’andamento del contratto al Responsabile INPDAP del Contratto, attraverso relazioni periodiche.

L’Impresa nominerà un proprio Responsabile del servizio, che dovrà assicurare il coordinamento delle risorse dell’Impresa impegnate nel servizio e che costituirà l’interfaccia del Responsabile INPDAP del servizio e del Responsabile INPDAP del Contratto per le questioni inerenti l’andamento del servizio e che costituirà il destinatario delle comunicazioni formali scambiate tra le parti. L’impegno del Responsabile dell’Impresa sarà a totale carico dell’Impresa. Il Responsabile dell’Impresa non potrà essere impegnato in questo contratto con altri incarichi.

Il Responsabile dell’Impresa dovrà assicurare la presenza presso INPDAP quando richiesto dall’Istituto.

Il profilo professionale del Responsabile dell’Impresa dovrà corrispondere a quello di Project Manager. Nell’Offerta tecnica, dovrà essere riportato il CV del Responsabile del servizio proposto dall’Impresa. INPDAP si riserva in corso d’opera di chiedere la sostituzione del responsabile dell’Impresa, a suo insindacabile giudizio. La sostituzione deve avvenire con una risorsa di profilo pari o superiore entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

In caso di sostituzione, il Responsabile uscente assicurerà il necessario trasferimento di know how a quello entrante.

5.3 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO

Il servizio è di tipo continuativo. Il singolo intervento di manutenzione correttiva è normalmente innescato da una segnalazione dell'Istituto all'Help Desk di un impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

L'intervento può essere attivato anche autonomamente dall'Impresa al verificarsi di condizioni che lo richiedano (previa autorizzazione da parte dell'Istituto) o su indicazione diretta dell'Istituto.

Ogni intervento di manutenzione correttiva attivato dovrà comunque essere registrato e documentato nel sistema di monitoraggio dei servizi di cui ai successivi Capitoli. Per ogni intervento attivato dovranno essere registrate le seguenti informazioni (in un apposito "ticket"):

- a) data di apertura del problema,
- b) soggetto che ha richiesto l'intervento,
- c) descrizione del problema, sua gravità e priorità di intervento assegnata,
- d) descrizione dell'intervento che si ritiene di dover attivare,
- e) gravità assegnata al problema, priorità di intervento assegnata,
- f) stima del tempo di risoluzione del problema.

Il ticket, oltre che registrato, deve essere trasmesso via email al richiedente entro 2 (due) ore lavorative dal momento di ricezione della segnalazione.

5.4 CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE

Un problema si ritiene risolto quando è stato eliminato ed è stata data comunicazione al richiedente ed al Responsabile INPDAP del servizio della avvenuta risoluzione del problema.

Alla chiusura dell'intervento, l'Impresa deve aggiornare il ticket aperto inserendo nel sistema di gestione dei problemi le seguenti informazioni:

1. data chiusura del problema,
2. descrizione delle modalità di intervento,
3. durata dell'intervento.

La chiusura del problema deve essere anche comunicata via email al soggetto che ha aperto il problema.

L'Impresa ha l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento di MAC effettuato sul software, che potrà quindi essere consegnato a INPDAP solo dopo l'esito positivo di tutti i test progettati unitamente alla documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test stessi.

La fine attività verrà comunicata a INPDAP, che si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate al software, documentazione e base dati. Diverse modalità di accettazione del servizio verranno congiuntamente concordate. Qualora l'intervento di correzione effettuato dall'Impresa risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non

ripristinando il corretto comportamento del software dal punto di vista utente, INPDAP genererà un “Riciclo correttivo” ed i tempi di ripristino calcolati ai fini della rilevazione dei livelli di servizio del malfunzionamento, saranno calcolati sommando i tempi di ripristino di entrambi gli interventi.

Le modalità di esecuzione descritte e i livelli di servizio previsti dal Contratto si applicano anche agli interventi in garanzia. Si sottolinea l’importanza della presa in carico del sistema a inizio contratto e delle nuove funzionalità sviluppate man mano, per acquisire un elevato grado di conoscenza del disegno e del codice realizzato.

5.5 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO

Ogni mese, l’Impresa deve produrre e trasmettere al Responsabile INPDAP del servizio e al Responsabile INPDAP del Contratto un report riportante statistiche e dati aggregati sul servizio. In particolare, vanno riepilogate le seguenti informazioni:

- a) numero di interventi aperti nel periodo e loro distribuzione per gravità e priorità;
- b) numero di interventi chiusi nel periodo, e loro distribuzione per gravità e priorità;
- c) livelli di servizio conseguiti nel periodo.

Il Rapporto dovrà essere approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto e dal Responsabile INPDAP del servizio e inserito a cura dell’Impresa nel sistema di Governance del contratto.

5.6 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di manutenzione MAC è un servizio di tipo continuativo, a canone.

Il dimensionamento del servizio è quindi a carico dell’Impresa. In ogni caso, le figure professionali utilizzate dall’Impresa devono possedere gli skills definiti nell’Allegato 4. L’Impresa, nell’Offerta tecnica, deve indicare quale mix tipo di risorse professionali intende dedicare a questo servizio. INPDAP si riserva di verificare se le risorse effettivamente impiegate nel servizio rispettino tale mix e possiedano gli skills richiesti.

5.7 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO

Le attività richieste dovranno essere svolte di norma da personale dell’Impresa che risiede presso locali dell’Impresa.

INPDAP si riserva in ogni caso di chiedere all’Impresa, anche con breve preavviso, la presenza del personale dell’Impresa addetto alla manutenzione del software (in tutto o in parte) presso la sede di Roma del Data Center (attualmente in via A.Ballarín). In tal caso INPDAP renderà disponibili i locali di lavoro, adeguatamente attrezzati per poter svolgere le attività richieste.

Tutta l’attrezzatura informatica necessaria alle attività di manutenzione svolta da personale dell’Impresa (i PC – di tipo notebook e/o desktop - i tools, i server per le attività di test, i software di ogni tipologia etc) devono essere forniti al proprio personale direttamente dall’Impresa.

Si precisa che tutte le apparecchiature informatiche del personale dell’Impresa che opererà, anche saltuariamente, presso le sedi INPDAP, dovranno essere conformi alle politiche di sicurezza definite da INPDAP. INPDAP si riserva in ogni momento di verificare la rispondenza di tali apparecchiature a tali politiche e di impedire alle apparecchiature non conformi la connessione alla rete intranet e a quella internet dai locali dell’Istituto. A tal fine INPDAP comunicherà tempestivamente all’RTI quali sono le politiche di sicurezza da implementare sulle apparecchiature del personale dell’RTI che deve operare presso le sedi INPDAP

INPDAP metterà a disposizione dell’Impresa gli ambienti di formazione, integrazione, collaudo, pre-esercizio ed esercizio del SIN.

Gli strumenti di test utilizzati dall’Impresa dovranno essere conformi a quanto definito in merito nel capitolo relativo al servizio di sviluppo e MEV.

5.8 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di Manutenzione Correttiva ed Adeguativa è dimensionato a corpo, per un massimale di punti funzione affidati in manutenzione.

Nella tabella che segue è riportata la stima indicativa del massimale di punti funzione da sottoporre a manutenzione nei 3 anni di validità del contratto. La Baseline iniziale (che conteggia la media annua dei PF fuori garanzia al 1 marzo 2010), viene progressivamente aumentata nel periodo di validità del contratto per effetto dello scadere delle garanzie dei software in esercizio.

	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Media
Baseline non in garanzia	175.000	200.000	235.000	203.333

Tab. 10 - Distribuzione dei PF in manutenzione MAC nei 3 anni del contratto.

Il numero di punti funzione riportato nella tabella precedente è stimato al netto del software in garanzia poiché in carico al Fornitore uscente. I valori riportati tengono comunque conto del software che man mano viene dismesso. E’ in ogni caso utile sottolineare che tutto il software modificato e/o sviluppato dall’Impresa in esecuzione del contratto cui è riferito questo capitolato dovrà considerarsi “in garanzia” e quindi non dovrà essere conteggiato nel canone di manutenzione correttiva per il periodo di validità della stessa.

I valori sono stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso e pianificate sulle applicazioni oggetto del servizio di manutenzione correttiva.

Il conteggio effettivo dei punti funzione affidati in manutenzione correttiva sarà effettuato ad inizio fornitura. Il numero sarà rivisto ogni trimestre. Il numero derivante da tale conteggio potrà quindi subire variazioni sia in aumento sia in diminuzione che daranno luogo al conseguente adeguamento del canone. Tale adeguamento avrà efficacia a partire dal trimestre successivo all’avvenuta variazione.

Sulla base di tali premesse, il dimensionamento del servizio è a carico dell’Impresa, che dovrà descrivere nell’Offerta Tecnica come intende organizzare il servizio e quante e quali risorse professionali intende utilizzare e per quali compiti specifici.

5.9 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio di Manutenzione Correttiva ed Adeguativa è valorizzato sulla base di canoni mensili di importo variabile, commisurati alla quantità di punti funzione sottoposti a manutenzione. I punti funzione in questione sono quelli del parco applicativo INPDAP non soggetto a garanzia, alla data di riferimento. Il conteggio dei punti funzione non in garanzia sarà effettuato trimestralmente (ad ogni fine trimestre) dall’Impresa, dovrà essere approvato da INPDAP e varrà per il trimestre successivo.

Il corrispettivo mensile del servizio sarà calcolato moltiplicando il numero di punti funzione affidati in manutenzione nel trimestre di riferimento per il prezzo del canone mensile di manutenzione di un punto funzione offerto dall’Impresa in sede di gara.



5.10 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE

Piano generale del servizio – Contiene la vista aggregata di tutti gli interventi che sono stati avviati.

Rapporto mensile sul servizio – Contiene il riepilogo dei dati dimensionali di sintesi degli interventi avviati alla data di riferimento e i livelli di servizio conseguiti.

6. ASSISTENZA ALL’AVVIAMENTO IN ESERCIZIO DELLE APPLICAZIONI SOFTWARE

6.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio richiesto consiste nel dare supporto all’Istituto nelle attività da svolgere, al termine della fase di collaudo degli interventi di sviluppo e manutenzione evolutiva, per arrivare ad avviare in esercizio il software realizzato e/o modificato nell’ambito di questo contratto e di altri contratti di sviluppo e manutenzione software che l’Istituto ha in corso o stipulerà nel periodo di validità di questo contratto. In particolare, nell’ambito del servizio saranno richiesti i seguenti sottoservizi:

- Avviamento in esercizio delle applicazioni software;
- Assistenza on site per l’utilizzo del software rilasciato (solo in ambito SIN);
- Trasferimento know how a fine fornitura.

Qui di seguito vengono definite con maggior dettaglio, ma non in maniera esaustiva, le principali specifiche di realizzazione di alcune delle attività sopra richiamate.

6.1.1 Avviamento in esercizio delle applicazioni software

6.1.1.1 Requisiti base del servizio

Il servizio richiesto consiste nel fornire assistenza ad INPDAP nella gestione di tutte le attività tecniche connesse al rilascio/sperimentazione in esercizio delle nuove funzionalità applicative realizzate a seguito di interventi di sviluppo e MEV attuati nell’ambito dei contratti che l’Istituto ha in corso e/o stipulerà durante il periodo di validità del contratto cui si riferisce questo Capitolato. Per raggiungere tale risultato, l’Impresa dovrà supportare l’Istituto con un insieme di attività riconducibili alle seguenti tipologie:

1. gestione degli avviamenti,
2. trasferimento applicazioni negli ambienti operativi,
3. assistenza tecnica all’avviamento,
4. gestione dei test di performance di sistema.

Qui di seguito vengono meglio dettagliate queste componenti del servizio.

6.1.1.2 Gestione degli avviamenti

L’Impresa dovrà erogare un servizio di supporto all’avviamento in esercizio delle applicazioni che permetta, in sintonia e parallelamente alle diverse fasi di sviluppo e collaudo delle applicazioni:

- una visibilità costantemente aggiornata sulla pianificazione degli avviamenti in ambiente di esercizio che tenga conto delle esigenze dei diversi attori coinvolti, nonché il controllo dell’avanzamento delle attività previste;
- la raccolta della documentazione di rilascio delle applicazioni per una sua corretta gestione e distribuzione;
- la verifica delle risorse necessarie e disponibili, strumentali e umane, per un ottimale avviamento, e la definizione delle azioni preventive necessarie per la gestione di eventuali criticità;

- la presa in carico e la gestione delle procedure applicative, nel rispetto dei parametri di disponibilità nei diversi ambienti operativi e delle policy di sicurezza predefinite dall’Istituto;
- la verifica della coerenza della configurazione della applicazioni trasferite rispetto agli ambienti di utilizzo;
- la configurazione delle basi dati di esercizio;
- la profilazione degli utenti.

L’Impresa opererà a supporto dei Referenti di intervento che INPDAP nominerà e sotto il coordinamento del Responsabile del servizio INPDAP.

6.1.1.3 Trasferimento applicazioni negli ambienti operativi

Il servizio richiesto soddisfa l’esigenza di semplificare le attività legate alla installazione delle procedure applicative, anche se non realizzate nell’ambito di questo contratto, negli ambienti operativi INPDAP.

Il servizio richiesto deve realizzare la funzione di unico interlocutore tra i gruppi applicativi e i servizi sistemistici al fine di avere il controllo centralizzato di tutte le attività relative al trasferimento delle procedure, il loro monitoraggio e la gestione delle criticità ed urgenze che via via si presentano.

Il trasferimento applicazioni riguarda gli ambienti di collaudo e formazione, re-esercizio, in funzione dei test di performance effettuati in fase di sviluppo, esercizio.

In dettaglio, il servizio si esplica nelle seguenti funzioni:

1. interfaccia unica tra l’area applicativa e quella sistemistica, relativamente a tutte le esigenze di rilascio di tutti gli oggetti software in ciascun ambiente operativo INPDAP;
2. controllo puntuale dei tempi e delle modalità con cui vengono richiesti tutti i rilasci delle procedure;
3. attivazione di tutti i gruppi coinvolti in ciascun rilascio e loro coordinamento per l’esecuzione delle attività richieste;
4. raccolta di segnalazioni di anomalie legate ai rilasci effettuati con conseguente analisi e risoluzione;
5. gestione di criticità e urgenze di rilascio delle procedure con particolare attenzione all’ambiente di esercizio;
6. verifica della corretta sequenza di rilascio nei diversi ambienti operativi;
7. verifica dei rilasci nei diversi ambienti operativi INPDAP nel rispetto del piano di utilizzo dell’ambiente stesso da parte di altri utenti (es sessioni di collaudo, sessioni di formazione).

6.1.1.4 Assistenza tecnica all’avviamento

Il servizio richiesto prevede la messa a disposizione dell’Istituto di competenze specifiche su architetture applicative, standard, tecnologie, al fine di supportare l’Istituto stesso nella definizione dei requisiti tecnici delle soluzioni necessarie all’avviamento delle applicazioni in esercizio, curando sia le esigenze di integrazione con le infrastrutture centrali che con quelle periferiche (incluso il supporto all’assistenza on site) e/o esterne al sistema (eventuale integrazione e cooperazione con altri Enti, pubbliche amministrazioni o altri soggetti interlocutori dell’Istituto).

In particolare, dovranno essere svolte le seguenti attività:

- Analisi, individuazione di prodotti/tecnologie e adeguamento degli ambienti operativi di pre-esercizio, formazione, integrazione e di esercizio;
- Dimensionamento sistemi e *capacity planning*;
- Analisi delle possibili evoluzioni degli ambienti operativi in termini di potenziamento ed adeguamento tecnologico, al fine di supportare il funzionamento degli applicativi;
- Predisposizione di studi di fattibilità per l'acquisizione di componenti hardware e software di base e servizi collegati e della relativa documentazione di gestione;
- Progettazione degli ambienti tecnologici sia in termini dimensionali che architetture;
- Definizione delle linee guida all'utilizzo dei prodotti e delle tecnologie.

6.1.1.5 Gestione dei test di performance di sistema

Il test di performance di sistema consiste nell'esecuzione di scenari applicativi che simulino l'impatto del rilascio delle nuove applicazioni sul sistema nel suo complesso, insieme agli scenari delle applicazioni già in esercizio. Gli scenari relativi alle applicazioni in rilascio, che devono essere già predisposti dall'Impresa in fase di sviluppo e manutenzione evolutiva.

La gestione dei test di performance è estesa ai rilasci applicativi non compresi dal presente contratto.

In dettaglio, il servizio si esplica nelle seguenti funzioni:

1. la gestione del repository degli scenari relativi ad applicazioni in esercizio;
2. esecuzione degli scenari applicativi nell'ambiente di pre-esercizio;
3. valutazione dei risultati e fornitura della reportistica alle competenti funzioni dell'Istituto;
4. gestione del repository della reportistica.

6.1.2 Assistenza on site per l'utilizzo delle applicazioni

Nel primo periodo di esercizio di applicazioni particolarmente critiche per l'operatività dell'Istituto, potranno essere richiesti all'Impresa interventi di assistenza on site per facilitare l'avviamento e l'utilizzo delle applicazioni rilasciate in esercizio e/o in sperimentazione. L'assistenza è in tal caso da prevedere presso le sedi operative di INPDAP, distribuite su tutto il territorio nazionale. L'assistenza richiesta prevede attività di supporto all'Istituto, quali:

- supporto all'organizzazione del lavoro in funzione del nuovo contesto organizzativo/funzionale (predisposizione materiale da lavorare, ordinamento materiale da lavorare, etc), inclusa la fornitura di indicazioni di dettaglio su come affrontare i problemi organizzativi che si presentano nel corso delle fasi di avviamento,
- supporto per la contestualizzazione dell'iter amministrativo rispetto al sistema organizzativo nel suo complesso,
- supporto per l'analisi degli aspetti organizzativi relativi alla semplificazione e al miglioramento dell'interazione con l'esterno dell'Istituto (Enti, Amministrazioni),
- supporto per l'individuazione delle giuste priorità nelle operazioni da svolgere,
- supporto per l'integrazione dei processi organizzativi attraverso l'utilizzo delle applicazioni,
- supporto per la rilevazione di eventuali nuove o diverse esigenze.

Parte dell’assistenza potrà essere svolta anche da remoto (via email, telefono, strumenti di *collaboration* in uso in INPDAP etc).

L’attività richiesta prevede, tra l’altro, la partecipazione a gruppi di lavoro tecnici costituiti dall’Istituto per affrontare specifiche tematiche connesse con l’evoluzione della normativa, la redazione e/o aggiornamento della documentazione non collegata a specifici interventi di manutenzione evolutiva.

L’Impresa opererà per questa componente del servizio direttamente presso le sedi INPDAP sul territorio, sotto il coordinamento del Responsabile INPDAP del servizio.

6.1.3 Trasferimento Know How a fine fornitura

L’attività di trasferimento di *know-how* rientra nel servizio di Assistenza al rilascio in esercizio e richiede l’attivazione di un obiettivo ad hoc su richiesta INPDAP. L’obiettivo potrà essere attivato sia durante la fornitura, sia al termine della stessa. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente ad un’area o ad una o più applicazioni, ecc. Nel caso del trasferimento a fine fornitura del *know how* acquisito nel corso della durata contrattuale, verranno attivati tanti obiettivi per quante sono le aree applicative, con un unico Piano di qualità ad hoc, vista la specificità dell’oggetto.

L’Impresa proporrà la miglior soluzione per garantire il completo passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, funzionali e tecniche) a INPDAP od a terzi da essa designati nei tempi fissati da INPDAP e comunque non superiori a 2 mesi e nominerà un Program Manager responsabile della predisposizione di un Piano di Lavoro unitario del trasferimento globale del *know how*, garante del coordinamento tra i vari obiettivi, dell’efficacia ed efficienza della soluzione proposta.

Tale piano dovrà contenere obbligatoriamente le seguenti fasi/ documenti:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura, dei processi di riferimento, dell’architettura generale del sistema nonché delle architetture di ogni singola area applicativa e/o applicazione;
- estrazione, verifica e consegna di tutti gli oggetti software al fine di permettere la predisposizione di un ambiente operativo parallelo;
- estrazione, verifica e consegna di tutti i documenti previsti dal presente contratto;
- predisposizione di quadri di sintesi architetture e funzionali di livello superiore al documento di sintesi;
- predisposizione di questionari e sessioni di domande/risposte per verificare il grado di apprendimento sia sugli ambienti tecnologici, sia funzionali e tecnici;
- presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio/area applicativa con l’esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;
- presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse richieste per la predisposizione della *test factory* del progetto in INPDAP.

Inoltre, l’Impresa dovrà affiancare il personale indicato da INPDAP nell’operatività quotidiana relativa ai servizi di Manutenzione Correttiva e Conduzione Funzionale. La responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo all’Impresa. L’Impresa è tenuta ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato da INPDAP qualora il servizio di Manutenzione Correttiva sia espletato presso le proprie sedi.

Non sarà oggetto del trasferimento di know-how l’aggiornamento della documentazione di area e o di applicazione (manuali utente, manuali di gestione, specifiche funzionali, documenti di disegno, piani di test.....) che sono prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura. Nel caso in cui uno o più di detti documenti non fosse totalmente allineato, è cura dell’Impresa, senza alcun onere aggiuntivo, riconsegnare i documenti prima dell’inizio della fase di erogazione del trasferimento di *know-how*. Tali considerazioni valgono anche per gli oggetti software la cui configurazione è gestita dall’Impresa e per il software di test.

L’Impresa opererà per questa componente del servizio presso la sede centrale di INPDAP, sotto il coordinamento del Responsabile INPDAP del servizio.

6.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO

INPDAP nominerà un Responsabile (o più di uno) del servizio, il quale sarà l’interlocutore formale dell’Impresa per tutte le questioni riguardanti questo servizio e provvederà alla verifica e controllo del servizio erogato, secondo le direttive del Responsabile INPDAP del Contratto e le indicazioni in merito del Capitolato. Il Responsabile del servizio riferirà costantemente dell’andamento del contratto al Responsabile INPDAP del Contratto, attraverso relazioni periodiche. Al Responsabile INPDAP del servizio riferiranno i Referenti INPDAP di intervento, di cui nel seguito.

L’Impresa nominerà, selezionandolo anche tra le proprie risorse impegnate nel servizio, un proprio Responsabile del servizio, che dovrà assicurare il coordinamento delle risorse dell’Impresa impegnate nel servizio e che costituirà l’interfaccia del Responsabile INPDAP del servizio e del Responsabile INPDAP del Contratto per le questioni inerenti l’andamento del servizio, Egli costituirà anche il destinatario delle comunicazioni formali scambiate tra le parti nell’ambito di questo servizio.

Il Responsabile dell’Impresa dovrà assicurare una presenza costante presso INPDAP e non potrà comunque rendicontare il proprio impegno su altri servizi oggetto della fornitura.

Il profilo professionale del Responsabile dell’Impresa dovrà corrispondere a quello di Project Manager. Nell’Offerta tecnica, dovrà essere riportato il CV del Responsabile del servizio proposto dall’Impresa. INPDAP si riserva in corso d’opera di chiedere la sostituzione del responsabile dell’Impresa, a suo insindacabile giudizio. La sostituzione deve avvenire con una risorsa di profilo pari o superiore entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. In caso di sostituzione, il Responsabile uscente assicurerà il necessario trasferimento di *know how* a quello entrante.

6.3 PIANO GENERALE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L’Impresa dovrà produrre e tenere continuamente aggiornato un “Piano generale” del servizio di assistenza al rilascio in esercizio, che contiene, in una vista aggregata, l’organizzazione del servizio e i dati dimensionali e temporali di tutti i singoli interventi in corso e conclusi, incluso il loro prezzo.

Il Piano dovrà essere organizzato in maniera tale da distinguere attività scadenze, risorse etc per ognuno delle macro componenti del servizio di avviamento sopra definite (Avviamento in esercizio, con le sue sotto-attività – performance test di sistema, trasferimento applicazioni etc - – Assistenza on site, Trasferimento Know How).

Una prima versione del Piano, che descrive l’organizzazione proposta dall’Impresa per il servizio, deve essere inserita nell’Offerta Tecnica presentata in sede di Gara.

Il Piano definitivo deve essere realizzato con strumenti informatici e reso disponibile a INPDAP nel sistema di Governance del contratto.

Il Piano deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio prima di diventare operativo.

Il Piano deve essere tempestivamente aggiornato dall'Impresa ad ogni attivazione di un nuovo intervento e ad ogni altra modifica dei dati relativi agli interventi in corso e/o conclusi, anche nelle versioni elettroniche e ritrasmesso ad INPDAP.

INPDAP si riserva di modificare in corso d'opera a suo insindacabile giudizio il Piano, secondo le proprie necessità.

6.4 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO

Gli interventi di assistenza per il rilascio delle applicazioni in esercizio sono effettuati dall'Impresa sulla base di una pianificazione mensile ovvero di richieste estemporanee dell'Istituto, in tal caso anche con breve preavviso (al minimo 2 giorni lavorativi, salvo diversi accordi tra le parti).

Nel caso di interventi pianificati, essi dovranno essere inseriti nel Piano generale del servizio di cui al precedente paragrafo. L'approvazione del Piano da parte del Responsabile INPDAP del servizio permette l'avvio degli interventi previsti dal Piano.

Nel caso di richieste estemporanee, esse potranno essere effettuate solo dal Responsabile INPDAP del servizio, per iscritto o per email, indirizzata al Referente del servizio per l'Impresa. La **richiesta di intervento** deve contenere almeno queste informazioni:

- a) descrizione sintetica dell'esigenza e dei prodotti attesi (se previsti);
- b) data della richiesta di intervento;
- c) data prevista di inizio attività;
- d) data prevista di fine attività;
- e) classe di rischio e priorità assegnata alla richiesta;
- f) data limite richiesta per completamento della fase di definizione;
- g) eventuali date vincolo per l'attività (ad esempio la data di completamento);
- h) riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc;
- i) nominativo del Referente INPDAP per l'intervento.

A fronte della richiesta di assistenza, l'Impresa dovrà produrre una "**Scheda Intervento**" che contiene le seguenti informazioni:

- a) data di richiesta del supporto,
- b) descrizione sintetica della richiesta,
- c) modalità di intervento e luogo di esecuzione,
- d) risorse assegnate all'intervento, per figura professionale, e stima del loro impegno in giorni persona,
- e) stima della durata ("elapsed time" in giorni lavorativi) dell'intervento,
- f) prezzo stimato dell'intervento,
- g) nominativo del Referente INPDAP per l'intervento;

h) nominativo del Referente dell’intervento per l’Impresa.

L’intervento potrà essere attivato solo se viene autorizzato dal Referente INPDAP per l’intervento, a seguito dell’esame della suddetta scheda. Il Referente INPDAP potrà, prima dell’approvazione, chiedere all’Impresa di modificare e/o integrare la scheda. L’Impresa si impegna ad effettuare quanto richiesto nel più breve tempo possibile.

Una volta autorizzato l’intervento, l’Impresa dovrà produrre un “**Piano Operativo**” delle attività da svolgere e di utilizzo delle risorse, che contestualizza la scheda intervento e aggiunge la pianificazione dei tempi e delle risorse effettivamente impiegate, secondo gli standard del Sistema Qualità INPDAP.

Il Piano Operativo dovrà anch’esso essere approvato dal Referente INPDAP per l’intervento e dal Responsabile INPDAP del servizio prima di diventare operativo. I Referenti INPDAP potranno comunque chiedere all’Impresa di modificare e /o integrare il Piano, in qualsiasi momento. L’Impresa si impegna ad effettuare quanto richiesto nel più breve tempo possibile. Ogni modifica apportata al Piano deve essere riportata anche nella “Scheda intervento”.

Ogni intervento attivato dovrà comunque essere registrato e documentato nel sistema di Governance del Contratto. In tale sistema l’Impresa deve inserire tempestivamente (entro 2 giorni lavorativi dalla data di approvazione) sia la Scheda Intervento che il Piano Operativo. Questi documenti vanno aggiornati a cura dell’Impresa.

L’Impresa potrà proporre in corso d’opera ai Referenti INPDAP modifiche ai dati dimensionali dell’intervento. Queste modifiche, prima di diventare operative, dovranno essere approvate dal Referente INPDAP per l’intervento e dal Responsabile INPDAP del servizio. Ogni modifica dovrà comunque essere riportata nella Scheda Intervento e nel Piano Operativo.

I dati di sintesi degli interventi vanno riportati anche nel Piano generale del servizio di cui sopra.

Per quanto non espressamente qui previsto si applica a questo tipo di interventi il ciclo di realizzazione “a fase unica” definito nel capitolo relativo al servizio di sviluppo e MEV.

Si precisa che INPDAP si riserva di concordare in corso d’opera con l’Impresa modifiche all’indice e ai contenuti della richiesta di intervento, della scheda progetto e del Piano operativo.

6.5 CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE

Alla chiusura dell’intervento, l’Impresa deve aggiornare il Piano Operativo e trasmettere al Referente INPDAP per l’Intervento e al Responsabile INPDAP del servizio una comunicazione di chiusura dell’intervento con allegato un SAL di chiusura intervento, contenente almeno le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell’intervento, di cui alla Scheda Intervento,
- b) data inizio e chiusura dell’intervento,
- c) attività svolte (descrizione sintetica) e luogo di svolgimento,
- d) risorse impiegate (quantità per profilo professionale e impegno per nominativo), per i servizi effettuati a consumo,
- e) prezzo complessivo dell’intervento.

Dovranno essere evidenziati eventuali scostamenti dei dati dimensionali dell’intervento rispetto alla Scheda Intervento e al Piano Operativo.

Il SAL di fine intervento deve essere approvato dal Referente INPDAP per l’Intervento e dal Responsabile INPDAP del servizio, per poter valere ai fini della fatturazione del servizio reso.

6.6 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO

L’Impresa dovrà produrre e trasmettere al Responsabile INPDAP del Contratto e al Responsabile INPDAP del servizio, con cadenza mensile (entro i primi 5 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento), un rapporto di riepilogo degli interventi avviati. Il rapporto deve contenere, almeno:

- a) numero interventi avviati alla data,
- b) loro situazione (in corso, sospesi, chiusi),
- c) durata degli interventi chiusi alla data,
- d) risorse impegnate per intervento – per profilo professionale - e prezzo di ogni intervento, per i servizi effettuati a consumo,
- e) risorse complessivamente utilizzate alla data e prezzo complessivo del servizio alla data,
- f) livelli di servizio conseguiti.

Il Rapporto deve essere organizzato per componente di servizio (Avviamento in esercizio, con le sue sotto-attività – performance test di sistema, trasferimento applicazioni etc - – Assistenza on site, Trasferimento *Know How*).

Il Rapporto dovrà essere approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto e dal Responsabile INPDAP del servizio e inserito a cura dell’Impresa nel sistema di Governance del contratto.

INPDAP si riserva di modificare in corso d’opera indice e contenuti del Rapporto chiesto all’Impresa.

6.7 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Le figure professionali richieste per questo servizio sono quelle di Project Manager, Analista senior, Analista applicativo, Sistemista senior, Sistemista, Esperto di tecnologie e architetture IT. Queste risorse devono possedere gli skills definiti nell’Allegato 4.

6.8 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO

Il servizio di supporto all’avviamento all’esercizio delle applicazioni software è svolto di norma presso il Data Center INPDAP di Roma (sito in viale A.Ballarín).

L’Assistenza on site è svolta presso le sedi periferiche INPDAP. Parte di tale servizio può essere svolto da remoto, come sopra descritto.

INPDAP metterà a disposizione del personale dell’Impresa locali adeguati allo svolgimento del servizio, dotati della necessaria logistica e delle necessarie connessioni di rete.

Tutta l’attrezzatura informatica necessaria alle attività svolte dal personale dell’Impresa (i PC – di tipo notebook e/o desktop - i tools, i software di ogni tipologia etc) devono essere forniti al proprio personale direttamente dall’Impresa.

Si precisa che tutte le apparecchiature informatiche del personale dell’Impresa che opererà, anche saltuariamente, presso le sedi INPDAP, dovranno essere conformi alle politiche di sicurezza definite da INPDAP. INPDAP si riserva in ogni momento di verificare la rispondenza di tali apparecchiature a tali politiche e di impedire alle apparecchiature non conformi la connessione alla rete intranet e a quella internet dai locali dell’Istituto. A tal fine INPDAP comunicherà tempestivamente all’RTI quali sono le politiche di sicurezza da implementare sulle apparecchiature del personale dell’RTI che deve operare presso le sedi INPDAP.

INPDAP metterà a disposizione dell’Impresa gli ambienti di collaudo, formazione, pre-esercizio ed esercizio.

6.9 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni-persona. Il massimale di giorni persona previsto nel periodo di validità del contratto è di:

13.600 giorni-persona a massimale per l’assistenza all’avviamento in esercizio delle applicazioni, dei quali:

3.600 per la gestione dell’avviamento in esercizio, dei quali 360 di Project Manager, 1.620 di Analista senior e 1.620 di Analista programmatore;

2.900 (1.450 di sistemista senior e 1.450 di sistemista) per il Performance test di sistema;

2.900 (1.450 di sistemista senior e 1.450 di sistemista) per il Trasferimento Oggetti applicativi negli ambienti operativi INPDAP;

4.200 di Esperto di tecnologie, standard e architetture IT.

7.700 giorni-persona (3.850 di Analista senior e 3.850 di Analista programmatore) per l’assistenza on site alle sedi INPDAP per l’utilizzo delle applicazioni, con **7.400 giorni di trasferta** a massimale.

400 giorni persona a massimale per il trasferimento di Know How a fine fornitura (80 di Consulente, 200 di Analista senior e 120 di Esperto Basi Dati).

Nell’Offerta tecnica, l’Impresa dovrà proporre una organizzazione del servizio, specificando come propone di organizzare le seguenti componenti del servizio:

- avviamento in esercizio delle applicazioni, con dettaglio su come intende organizzare anche i sottoservizi di:
 - test di performance di sistema,
 - trasferimento applicazioni/oggetti negli ambienti tecnologici INPDAP,
 - supporto specialistico per architetture e standard,
- assistenza on site,
- trasferimento know how.

6.10 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni persona. Per il calcolo dei corrispettivi, va moltiplicato il numero dei giorni persona rendicontati dall’Impresa - e approvati da INPDAP nel Rapporto mensile di cui al precedente paragrafo 6.7 - per le loro tariffe unitarie di cui all’Offerta economica presentata dall’Impresa in sede di gara.

Il riferimento per le quantità di impegno erogate nel servizio è il Rapporto mensile sul servizio, trasmesso dall’Impresa nei modi definiti in questo Capitolato e approvato come sopra indicato.

6.11 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE

Piano generale del servizio – Contiene la vista aggregata dell’organizzazione del servizio e di tutti gli interventi che sono stati avviati.

Scheda Intervento – Per ogni intervento, ne definisce in modo sintetico i parametri dimensionali.



Piano Operativo – Per ogni intervento, definisce il Piano di attività da svolgere, i tempi e le risorse da utilizzare.

SAL di chiusura intervento – Contiene il riepilogo dei parametri dimensionali dell'intervento, a consuntivo, con indicazione delle eventuali difformità rispetto alla pianificazione originale.

Rapporto mensile sul servizio – Contiene il riepilogo (consuntivo) dei dati dimensionali di sintesi degli interventi avviati alla data di riferimento, inclusivo del riepilogo della quantità di risorse utilizzate per intervento, per figura professionale, e i livelli di servizio conseguiti.

7. HELP DESK DI II° LIVELLO SU PROBLEMI APPLICATIVI

7.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio richiesto è costituito da un Help Desk di secondo livello di supporto al funzionamento:

1. delle applicazioni SIN in esercizio, attivato su segnalazione di utenti INPDAP dall’Help desk di 1° livello gestito da INPDAP;
2. delle applicazioni SIN in esercizio distribuite all’esterno dell’Istituto ad Enti ed Amministrazioni, attivato da segnalazioni inoltrate via e-mail e/o via web di utenti di Enti e Amministrazioni utilizzatori delle applicazioni suddette;
3. dell’applicazione “PensioniS7”, sviluppata al di fuori del contesto SIN, ma già da tempo distribuita ad Enti ed Amministrazione ai fini del precalcolo del diritto e dell’onere della pensione dei loro dipendenti, attivato da segnalazioni inoltrate via e-mail e/o via web degli operatori di Enti e Amministrazioni che la utilizzano.

Il servizio deve essere in grado di risolvere direttamente le problematiche più semplici e di attivare le strutture specialistiche appropriate nel caso di problemi non risolvibili direttamente.

7.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO

INPDAP nominerà un Responsabile (o più di uno) del servizio, il quale sarà l’interlocutore formale dell’Impresa per tutte le questioni riguardanti questo servizio e provvederà alla verifica e controllo del servizio erogato, secondo le direttive del Responsabile INPDAP del Contratto e le indicazioni in merito del Capitolato. Il Responsabile del servizio riferirà costantemente dell’andamento del contratto al Responsabile INPDAP del Contratto, attraverso relazioni periodiche.

L’Impresa nominerà, selezionandolo anche tra le proprie risorse impegnate nel servizio, un proprio Responsabile del servizio, che dovrà assicurare il coordinamento delle risorse dell’Impresa impegnate nel servizio e che costituirà l’interfaccia del Responsabile INPDAP del servizio e del Responsabile INPDAP del Contratto per le questioni inerenti l’andamento del servizio. Egli costituirà anche il destinatario delle comunicazioni formali scambiate tra le parti nell’ambito di questo servizio.

Il Responsabile dell’Impresa dovrà assicurare una presenza costante presso INPDAP e non potrà comunque rendicontare il proprio impegno su altri servizi oggetto della fornitura.

Il profilo professionale del Responsabile dell’Impresa dovrà corrispondere almeno a quello di analista programmatore. INPDAP si riserva in corso d’opera di chiedere la sostituzione del responsabile dell’Impresa, a suo insindacabile giudizio. La sostituzione deve avvenire con una risorsa di profilo pari o superiore entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. In caso di sostituzione, il Responsabile uscente assicurerà il necessario trasferimento di know how a quello entrante.

7.3 SPECIFICHE DEL SERVIZIO

7.3.1 Modalità di realizzazione

Il servizio dovrà essere disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

Le richieste di assistenza assegnate al servizio di help desk di II livello fuori di detta finestra temporale saranno prese in carico il giorno lavorativo successivo.

Il servizio è attivato su segnalazione dell'Help Desk di 1° livello, gestito dall'Istituto con altri contratti, ovvero dall'inoltro di segnalazioni pervenute via e-mail e/o via web di utenti di Enti e Amministrazioni utilizzatori delle applicazioni SIN o dell'applicazione Pensionis7 distribuite all'esterno dell'Istituto

Il modello organizzativo di funzionamento dell'Help Desk di 1° livello dell'Istituto prevede che, a fronte di una richiesta di intervento, l'operatore apra una chiamata sul registro degli interventi – basato sul sistema di *Trouble Ticketing* dell'Istituto, segnalando l'oggetto della richiesta e i dati identificativi dell'utente richiedente.

Una volta presa in carico la chiamata, l'operatore stesso procede alla categorizzazione del problema e se possibile, alla soluzione del problema on line; risolto il problema l'operatore chiude l'intervento ed aggiorna la documentazione di servizio.

Qualora l'operatore di 1° livello non sia in grado di concludere direttamente l'intervento, provvede ad inoltrare la segnalazione al personale dell'assistenza all'utente per le applicazioni in esercizio, sempre attraverso il sistema di *Trouble Ticketing* dell'Istituto.

Nel caso invece in cui le segnalazioni pervengano da Enti e/o pubbliche amministrazioni sarà cura del servizio aprire le relative chiamate sul registro degli interventi basato sul sistema di *Trouble Ticketing* dell'Istituto.

Il servizio prende quindi in carico la chiamata ed interviene svolgendo le seguenti attività:

- presa in carico della richiesta, analisi e classificazione del problema, assegnazione del livello di priorità, valutazione delle possibili soluzioni/sottounità da contattare, tipo di soluzione, tempi di intervento;
- completamento della risposta con eventuale richiamo all'utente per problematiche complesse e/o che richiedono un'analisi più accurata;
- risoluzione delle richieste più semplici, che non richiedono interventi sul software (ad es. richieste di tipo informativo);
- attivazione dello specifico settore specialistico (ad esempio la manutenzione correttiva), quando il problema non è risolvibile direttamente dal servizio;
- aggiornamento del sistema di Governance del Contratto con le informazioni relative al servizio effettuato; le medesime informazioni devono essere trasmesse anche all'Help Desk di 1° livello INPDAP;
- produzione di report statistici periodici riepilogativi del servizio reso e dei livelli di servizio conseguiti.

7.3.2 Informazioni da tracciare

A fronte di ogni richiesta di assistenza pervenuta al servizio, le informazioni che il servizio deve tracciare sono le seguenti:

- a) data di richiesta dell'assistenza,
- b) soggetto che l'ha richiesta,
- c) descrizione sintetica della richiesta,
- d) modalità di intervento prevista,
- e) eventuale escalation del problema effettuata (a chi, quando etc).

Queste informazioni devono essere inserite nel sistema di *Trouble Ticketing* INPDAP.

7.3.3 Chiusura delle richieste di assistenza

Alla chiusura di una richiesta di assistenza, con la sua soluzione, il servizio deve tracciare nel sistema di *Trouble Ticketing* INPDAP almeno le seguenti informazioni:

- a) data chiusura della richiesta di assistenza,
- b) modalità di soluzione del problema,
- c) per interventi che hanno comportato utilizzo di risorse dell’Impresa vanno riportati le risorse impiegate (quantità per profilo professionale e impegno per nominativo) e il prezzo dell’intervento,
- d) eventuali livelli di servizio conseguiti.

7.4 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO

L’Impresa dovrà produrre e trasmettere al Responsabile INPDAP del Contratto e al Responsabile INPDAP del servizio, con cadenza mensile (entro i primi 5 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento), un rapporto di riepilogo del servizio erogato. Il rapporto deve contenere, almeno:

- a) Consistenza della baseline in assistenza,
- b) numero di richiesta di assistenza pervenute al servizio, nel periodo di riferimento e in totale,
- c) loro situazione alla data (in corso, sospese, chiuse),
- d) livelli di servizio conseguiti,
- e) risorse utilizzate (per qualifica professionale e impegno).

Il Rapporto dovrà essere approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto e dal Responsabile INPDAP del servizio e inserito a cura dell’Impresa nel sistema di Governance del contratto.

INPDAP si riserva di modificare in corso d’opera indice e contenuti del Rapporto chiesto all’Impresa.

7.5 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è a canone. In ogni caso, per l’erogazione del servizio l’Impresa deve garantire che utilizzerà risorse professionali di skill adeguato, e in particolare addetto all’Help Desk. Gli skills richiesti per questo tipo di figure sono riportati nell’Allegato 4.

7.6 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO

Il servizio di Help Desk di 2° livello sulle applicazioni SIN è svolto da personale dell’Impresa che opera presso la sede INPDAP di Roma.

INPDAP assicurerà la postazione di lavoro (PC), le connessioni telefoniche e di rete, il numero telefonico, gli indirizzi di email e il numero di fax al quale il servizio può essere contattato.

7.7 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è di tipo continuativo, a canone. Il dimensionamento del servizio è a carico dell’Impresa, che deve a tal fine fare riferimento alla BaseLine del SIN, riportata nella tabella che segue.

Parametri di Base Line	I anno	II anno	III anno	Media
BL in esercizio ad inizio periodo	192.100,00	163.285,00	138.792,00	
Nuovi FP sviluppati	-	77.500,00	77.500,00	
BL sviluppati messi in esercizio (85% degli sviluppati)	-	65.875,00	131.750,00	
BL media annua	192.100,00	229.160,00	270.542,00	230.600,00

Tab. 11 – Punti funzione della Base Line del SIN nei 3 anni del contratto (valori stimati a inizio 2010).

Il dimensionamento minimo richiesto è comunque di almeno **7 FTE** che operano costantemente sul servizio.

L’Impresa nell’Offerta tecnica dovrà proporre un dimensionamento e una organizzazione di questo servizio (quantità e qualità delle risorse utilizzate, compiti affidati, workflow di lavoro, modalità di verifica della qualità etc.). Non sono ammessi dimensionamenti inferiori al minimo richiesto.

In corso d’opera, il numero – e la qualifica - di risorse che operano giornalmente nel servizio non potrà essere minore da quello offerto in sede di offerta tecnica. Nel caso che per qualsiasi motivo le risorse giornalmente addette al servizio sia inferiore a quello offerto, le eventuali variazioni dovranno essere sempre recuperate, sulla base delle indicazioni che verranno fornite dall’Istituto.

7.8 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio è valorizzato a canone, mensile, di importo fisso per la durata del contratto. Il canone è determinato dall’Impresa nell’Offerta presentata dall’Impresa in sede di gara.

7.9 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RICONTRIO DA PRODURRE

Rapporto mensile sul servizio – Contiene il riepilogo dei dati dimensionali di sintesi delle richieste di assistenza trattate alla data di riferimento e i livelli di servizio conseguiti.

8. FORMAZIONE

8.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Il processo di realizzazione del nuovo sistema istituzionale INPDAP, considerata la sua complessità funzionale ed organizzativa, richiede non solo un’attenta pianificazione delle fasi di progettazione e realizzazione secondo precise metodologie comprovate nella loro efficacia, ma anche una forte attenzione agli utenti in termini di sviluppo di nuove competenze.

In quest’ottica gli interventi formativi precedono, stimolano, accompagnano e sostengono i processi di cambiamento. Il grado di accettazione del nuovo sistema da parte degli utenti è, infatti, aumentato dalla formazione e, solo se i contenuti didattici da questa assicurati sono adeguati agli obiettivi da raggiungere, si può facilitare la effettiva messa in esercizio delle applicazioni SIN ed il loro produttivo utilizzo da parte degli utenti.

In tal senso, è necessario programmare un piano di formazione e addestramento che porti nel tempo gli utenti destinatari della formazione ad usare e gestire al meglio tutte le componenti del Sistema SIN.

La soluzione formativa richiesta, definita sulla base delle considerazioni suesposte e della numerosità degli "utenti" del sistema, dovrà conformarsi ai seguenti requisiti:

- formazione formatori: formazione in aula di personale dell’Istituto cui sarà poi demandata la formazione capillare e specifica degli utenti finali;
- utilizzo di strumenti di e-learning (CBT/ WBT), da affiancare ai tradizionali corsi in aula;
- assistenza e tutoring a supporto della formazione on-line;
- rilevazione della *Customer Satisfaction* al fine di valutare l’impatto dell’azione formativa;
- produzione e rilascio documentazione didattica e operativa.

Le attività di formazione dovranno inoltre garantire i seguenti requisiti:

- Tempestività: al momento della messa in esercizio di nuove applicazioni gli utenti finali dovranno aver effettuato l’addestramento previsto;
- Completezza della documentazione: dovrà essere resa disponibile, al momento dell’addestramento, tutta la documentazione di supporto necessaria all’utente (es.: Manuale utente, Software per l’auto-apprendimento sul supporto previsto, ecc.);
- Definizione piani di formazione, ambienti e strumenti;
- Misurabilità dei risultati: dovranno essere predisposti adeguati sistemi di valutazione attraverso cui misurare l’efficacia dell’attività svolta, basati sull’impiego di parametri sia quantitativi (es.: n° di corsi programmati, n° di corsi svolti, n° di partecipanti, n° di chiamate al servizio di assistenza per l’addestramento, ecc.), che qualitativi (es.: gradimento, qualità del materiale didattico, ecc.).

8.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO

INPDAP nominerà un Responsabile (o più di uno) del servizio, il quale sarà l’interlocutore formale dell’Impresa per tutte le questioni riguardanti questo servizio e provvederà alla verifica e controllo del servizio erogato, secondo le direttive del Responsabile INPDAP del Contratto e le indicazioni in merito del Capitolato. Il Responsabile del servizio riferirà costantemente

dell’andamento del contratto al Responsabile INPDAP del Contratto, attraverso relazioni periodiche.

L’Impresa nominerà un proprio Responsabile del servizio, che dovrà assicurare il coordinamento delle risorse dell’Impresa impegnate nel servizio e che costituirà l’interfaccia del Responsabile INPDAP del servizio e del Responsabile INPDAP del Contratto per le questioni inerenti l’andamento del servizio. Egli costituirà anche il destinatario delle comunicazioni formali scambiate tra le parti nell’ambito di questo servizio. L’impegno del Responsabile dell’Impresa sarà a totale carico dell’Impresa. Il Responsabile dell’Impresa non potrà essere impegnato in questo contratto con altri incarichi.

Il profilo professionale del Responsabile dell’Impresa dovrà corrispondere almeno a quello di Docente senior. INPDAP si riserva in corso d’opera di chiedere la sostituzione del responsabile dell’Impresa, a suo insindacabile giudizio. La sostituzione deve avvenire con una risorsa di profilo pari o superiore entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. In caso di sostituzione, il Responsabile uscente assicurerà il necessario trasferimento di know how a quello entrante

8.3 PIANO DELLA FORMAZIONE

Nell’Offerta tecnica, l’Impresa deve proporre un Piano generale della formazione, che copra sia la formazione in aula che quella on line. Dopo l’avvio del contratto, l’Impresa dovrà produrre il Piano definitivo della formazione, che copre l’intera durata del contratto. Il Piano deve definire almeno i seguenti elementi:

- a) corsi da attivare per tipologia (specificando se in aula o on line, breve descrizione dei contenuti e della durata) e, per ogni corso, documentazione didattica prevista,
- b) calendario delle sessioni dei corsi in aula (data, durata e sede), basato sul periodo temporale di disponibilità fissato da INPDAP;
- c) docenti previsti in ciascuna sessione dei corsi in aula (curricula e nominativi);
- d) modalità di svolgimento del servizio di tutoring;
- e) docenti previsti per il tutoring (curricula e nominativi) e loro impegno previsto;
- f) scadenze per la realizzazione dei corsi on line;
- g) prezzo della formazione proposta (con indicazione dei prezzi unitari, per tipologia di corso e per il tutoring).

Il Piano deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio prima di diventare operativo. Si precisa che INPDAP si riserva di attivare un numero complessivo di corsi inferiore al massimale più avanti specificato, a suo insindacabile giudizio.

Il Piano potrà essere modificato in corso d’opera da INPDAP, secondo le proprie esigenze, a suo insindacabile giudizio, con un preavviso minimo di 5 (cinque) giorni solari. I corsi già messi in calendario e cancellati nel nuovo Piano non daranno luogo ad alcun corrispettivo per l’Impresa.

Il Piano deve essere realizzato con strumenti informatici e reso disponibile a INPDAP anche nel sistema di Governance del contratto.

8.4 SPECIFICHE DI DETTAGLIO DEL SERVIZIO

8.4.1 Formazione in aula

La formazione in aula interesserà dipendenti dell'Istituto che saranno adeguatamente formati per addestrare gli utenti finali all'uso del sistema e che nel seguito saranno denominati "Formatori".

A tutti i formatori sarà erogato un corso che avrà come "materia" le applicazioni SIN in esercizio e i WBT che saranno distribuiti agli utenti finali

I corsi si svolgeranno presso le sedi dell'Istituto in aule attrezzate per la didattica.

Per garantire un ottimale rapporto docente/n° di discenti in funzione di un costante e tempestivo supporto all'apprendimento, per ogni sessione di corso si considera la presenza di 10-15 discenti.

8.4.2 Documentazione didattica di supporto

Dovranno essere predisposti e forniti dall'Impresa tutti gli strumenti didattici (software, materiale didattico di supporto, ecc.) necessari sia per l'erogazione dei corsi in aula, sia per le attività di valutazione correlate.

- Materiale didattico di supporto (Manuale utente, Slides del corso, Manuale del corso);
- Cartella docente costituita da un kit didattico rivolto al formatore come ausilio all'illustrazione delle funzionalità;
- Questionario sulla qualità percepita;
- Modulo di rilevazione delle attività didattiche.

A tutti i partecipanti dovrà essere inoltre fornito il CBT completo del corso.

8.4.3 Rilevazione attività didattiche

Per ogni edizione dei corsi in aula verrà prodotto un resoconto/verbale ("*Rilevazione attività didattiche*") dove saranno riportate le seguenti informazioni:

- Titolo del corso
- Destinatari
- Durata
- Sede
- Nome docente
- Considerazioni del docente
- Firma partecipanti
- Data e timbro dell'Ufficio

8.4.4 Formazione on line (WBT/CBT)

Considerando le dimensioni del bacino d'utenza, lo strumento più indicato per raggiungere tempestivamente ed in modo omogeneo gli utilizzatori del sistema è la fruizione di corsi interattivi sia *on line* che *off line*.

I corsi interattivi dovranno essere fruiti dai partecipanti direttamente sulle proprie postazioni di lavoro. La fruizione del servizio potrà richiedere la connessione con una stazione remota (ad esempio per il Web Based Training).

Il corso in autoistruzione ha lo scopo di:

- far acquisire i contenuti e familiarizzare con le funzioni operative che saranno utilizzate dall'utente;
- acquisire operatività in ambiente simulato, al fine di essere guidati e assistiti nelle prime attività applicative sul nuovo sistema;
- consentire l'autoverifica dell'apprendimento e del livello di acquisizione dei contenuti operativi, al fine di approfondire o rivedere gli argomenti o i passi operativi non ancora consolidati.

Il corso in autoistruzione sarà una base di knowledge management, navigabile per profili utente; dovrà prevedere almeno due sezioni:

- tutoriale che raccoglie la presentazione delle funzioni e i casi di studio necessari per illustrare le funzioni stesse;
- esercitativo che introduce all'operatività sulle funzioni di specifico interesse significative dell'intero processo.

Gli argomenti trattati all'interno del WBT dovranno coprire le diverse funzionalità del software relativo al SIN.

I corsi in autoistruzione dovranno essere composti da moduli didattici autoconsistenti che saranno a loro volta composti da segmenti didattici in relazione alla durata del modulo.

I materiali didattici prodotti per ogni corso *on line*, dovranno essere messi in linea a cura dell'Impresa nel sistema di Governance del contratto. La pubblicazione dovrà avvenire entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di conclusione della prima edizione del corso, ed ogni volta che vengano apportate modifiche al materiale, con la medesima scadenza.

8.4.5 Tutoring

La fruizione dei corsi di formazione *on line* dovrà essere adeguatamente supportata da un servizio di tutoring a distanza svolto da docenti dell'Impresa.

Il servizio di tutoring sarà fruibile da tutto il personale utente dell'Istituto che potrà inoltrare richieste di chiarimenti al docente/tutor tramite posta elettronica.

8.4.6 Verifica della qualità della formazione

Al termine d'ogni sessione di formazione in aula dovranno essere rilevati a cura dell'Impresa il grado di soddisfazione dei discenti e il raggiungimento degli obiettivi formativi mediante il calcolo dei seguenti indicatori:

1. qualità della docenza;
2. qualità del materiale didattico.

La valutazione sul corso sarà composta aggregando le valutazioni espresse da ogni allievo partecipante al corso. La valutazione sarà espressa utilizzando un apposito questionario, da realizzare a cura dell'Impresa, che prevede, per ogni indicatore di cui sopra, una valutazione soggettiva su scala ordinale [1:10] con 10 come valore massimo.

La valutazione complessiva assegnata al corso sarà la media dei voti espressi dagli allievi sugli indicatori di cui sopra. Il corso sarà da intendersi effettuato in modo soddisfacente se la valutazione sarà pari o superiore a 7.

L’Impresa dovrà produrre nell’Offerta Tecnica una proposta di questionario per la verifica della qualità della formazione.

Il contenuto definitivo del questionario verrà quindi concordato in corso d’opera fra le parti.

8.5 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO

L’Impresa dovrà produrre e trasmettere al Responsabile INPDAP del Contratto e al Responsabile INPDAP del servizio, con cadenza mensile (entro i primi 5 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento), un rapporto di riepilogo dei corsi effettuati. Il rapporto deve contenere, almeno:

- a) Per i corsi in aula
 - numero di sessioni di corso in aula effettuate alla data,
 - per sessione, argomento, luogo di erogazione, docente, numero discenti, risultati di survey di *customer satisfaction*;
- b) per la formazione *on line*
 - prodotti realizzati, risorse impegnate, loro impegno in g-p, prezzo del servizio;
- c) per il tutoring
 - risorse impegnate, loro impegno in g-p, prezzo del servizio,
- d) livelli di servizio conseguiti.

Il Rapporto dovrà essere approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto e dal Responsabile INPDAP del servizio e inserito a cura dell’Impresa nel sistema di Governance del contratto.

INPDAP si riserva in corso d’opera di apportare modifiche all’indice e ai contenuti del Rapporto mensile chiesto all’Impresa.

8.6 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Per l’erogazione del servizio l’Impresa deve utilizzare la figura professionale di Docente senior per i corsi in aula e di Docente per il tutoring.

Per lo sviluppo di WBT e CBT dovrà utilizzare le figure di Analista e Analista senior, Programmatore e Programmatore senior, nel seguente mix:

Qualifica	%
Analista senior	30%
Analista	30%
Programmatore senior	20%
Programmatore	20%

Le caratteristiche professionali richieste sono definite nell’Allegato 4.

8.7 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO

I corsi in aula si svolgeranno presso sedi dell’Istituto, in aule attrezzate per la didattica da INPDAP.

Il servizio di tutoring è di norma un servizio effettuato da remoto, via telefono e/o email. Il personale dell’Impresa addetto al tutoring opererà quindi presso locali dell’Impresa.

La dotazione informatica necessaria al tutoring (PC, tools etc) dovranno essere resi disponibili al proprio personale dall’Impresa stessa.

Le connessioni telefoniche e di rete, il numero telefonico (un numero verde), gli indirizzi di email al quale il servizio di tutoring può essere contattato sono del tutto a carico dell’Impresa.

Lo sviluppo dei corsi on line è effettuato da personale dell’Impresa che opera presso locali dell’Impresa.

Tutta l’attrezzatura informatica necessaria alle attività di sviluppo dei corsi on line svolte dal personale dell’Impresa (i PC – di tipo notebook e/o desktop - i tools, i software di base etc) devono essere forniti al proprio personale direttamente dall’Impresa.

8.8 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di formazione è dimensionato secondo i seguenti parametri.

Corsi in aula – a massimale sono previsti **2.140** giorni di docenza in aula (stimati come 10 corsi in aula, della durata di 2 giorni ciascuno, da erogare in tutte le 107 sedi INPDAP), più **200** giorni-persona (di Docente senior) per la progettazione del corso e la realizzazione del materiale didattico.

Corsi on line – a massimale sono previsti 10 corsi on line. Per il loro sviluppo sono previsti a massimale **400** giorni-persona per la progettazione e la realizzazione del materiale didattico, distribuiti nelle seguenti figure professionali.

Qualifica	g-p a max.
Analista senior	120
Analista programmatore	120
Programmatore senior	80
Programmatore	80

Tutoring – a massimale sono previsti **1.000** giorni persona di tutoring (della figura professionale di Docente).

Trasferte - a massimale **2.060** giorni di trasferta (i corsi nelle sedi INPDAP nella Provincia di Roma non danno luogo a rimborso delle spese di trasferta).

Le stime relative al numero di corsi e sessioni di cui sopra sono da intendersi come indicative. In corso d’opera INPDAP definirà un effettivo calendario dei corsi. INPDAP si riserva di attivare o meno tutti i corsi di cui sopra e le relative giornate di impegno, a suo insindacabile giudizio,

8.9 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni persona. Per il calcolo dei corrispettivi, si dovrà moltiplicare il numero di giorni persona di impegno erogati dall’Impresa nel servizio, nel periodo di riferimento, per le tariffe unitarie offerte dall’Impresa in sede di gara relativamente alle figure professionali richieste.

Per la quantificazione dell’impegno, farà fede il rapporto mensile sul servizio, di cui sopra.

8.10 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE

Piano della formazione – Contiene la pianificazione dei corsi da avviare nel contratto.

Questionari di *customer satisfaction*.

Rapporto mensile sul servizio – Contiene il riepilogo dei dati dimensionali di sintesi dei corsi effettuati e del servizio reso nel periodo di riferimento, e i livelli di servizio conseguiti.

9. CONDUZIONE FUNZIONALE

9.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio richiesto ha l'obiettivo di supportare l'Istituto nell'uso, gestione ed ottimizzazione delle funzioni applicative del SIN, assicurandone nel tempo la migliore funzionalità per l'utenza, anche a seguito delle modifiche e degli adeguamenti conseguenti alle sopraggiunte esigenze dell'Istituto, alle variazioni normative, alla verifica di eventuali scostamenti dai livelli di servizio.

Il servizio consiste pertanto in un insieme di attività di diverso impegno e durata, non definibili completamente a priori nei loro parametri quantitativi, spesso da avviare a seguito di richieste dell'utente estemporanee o straordinarie, quasi sempre con carattere di urgenza. Tra queste attività si segnalano le seguenti, senza pretesa di esaustività:

- l'analisi di tutto quanto necessario per portare a regime le applicazioni rilasciate in esercizio, con particolare attenzione ad attività operative/organizzative/informatiche che possono derivare da una situazione di sistema informativo non ancora a regime,
- la realizzazione di prodotti e servizi ad hoc per soddisfare particolari e puntuali esigenze non risolvibili con le funzionalità già presenti nel sistema informativo,
- la valutazione dell'impatto sulle funzionalità del SIN derivanti da variazioni normative e/o nuove funzionalità da sviluppare;
- il monitoraggio del sistema al fine di individuare eventuali aree di miglioramento e/o ottimizzazione (interventi informatici migliorativi/evolutivi); in particolare consiste nell'analisi dei dati di funzionamento (log e altri strumenti di indagine sui sistemi), sull'utilizzo delle applicazioni e sui flussi informativi scambiati con gli attori esterni, sulla base dei valori attesi e di benchmark, e porta alla rendicontazione periodica sui risultati (relazioni ad evento, dati per indicatori), con evidenza delle criticità, proposte di miglioramento sui processi e di aggiornamento dei protocolli di intesa o delle modalità operative adottate;
- il supporto al ripristino della base dati del SIN;
- la modifica di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
- la verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione di area che descrive le modalità di esecuzione di particolari attività del servizio (ad esempio manutenzione preventiva, ecc) in collaborazione con i gruppi di sviluppo;
- il controllo del risultato delle elaborazioni effettuate nell'ambito del SIN, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema,
- la rilevazione in modo pro-attivo di eventuali malfunzionamenti del sistema o di potenziali fattori di rischio;
- la realizzazione di prodotti informatici o l'erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo (tipico esempio è la realizzazione di un prospetto informativo "ad hoc");
- la realizzazione di software, che farà parte stabile del parco applicativo, in condizioni di particolare urgenza e con risorse e tempi contenuti (es. la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa prospettazione dei dati, modifica di una segnalazione,

ecc). I piccoli interventi possono comportare una variazione, di norma molto limitata, della consistenza della BaseLine.

Oltre tali attività, è richiesto nell’ambito di questo servizio la gestione della BaseLine del SIN (la gestione della configurazione funzionale).

I prodotti tipici del servizio di conduzione funzionale sono i seguenti:

- Report dei controlli effettuati.
- Analisi di impatto.
- Valutazioni sull’utilizzo del sistema.
- Proposte di interventi informatici migliorativi/evolutivi.
- Proposte di comunicazione agli utenti interni/esterni del SIN.
- Definizione e attuazione degli interventi risolutivi in caso di problemi/“incidenti”.
- Piano delle attività a scadenza periodica.
- Rendicontazione ad evento e periodica delle attività e dei relativi livelli di servizio.
- Prodotti “ad hoc” e piccoli interventi.

In base a tali premesse, la conduzione funzionale deve intendersi come un servizio erogato da personale dell’Impresa esperto del dominio applicativo, specializzato per tematica, che opera a supporto della Direzione della D.C. Sistemi Informativi INPDAP e del Responsabile INPDAP del Contratto e del Responsabile INPDAP del servizio.

La presenza del personale dell’Impresa presso INPDAP dovrà essere assicurata con continuità, secondo i piani di lavoro definiti dall’Istituto.

Per ciascuna Area funzionale del SIN, su richiesta dell’Istituto, l’Impresa dovrà individuare un Responsabile di Area al quale è demandato il governo delle attività di conduzione funzionale dell’Area stessa.

Si segnala che il diretto e assiduo contatto con l’utente nelle attività di front-end richiede alle risorse dedicate al servizio una elevata capacità di analisi, una elevata competenza nel settore, al fine di individuare la soluzione più idonea a risolvere l’esigenza utente ed in linea con le strategie evolutive del sistema informativo. E’ inoltre indispensabile la capacità di relazione con le diverse strutture al fine di coinvolgere i supporti più adeguati, anche creando sinergie con gli altri gruppi coinvolti nella fornitura.

9.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO

INPDAP nominerà un Responsabile del servizio, il quale sarà l’interlocutore formale dell’Impresa per tutte le questioni riguardanti questo servizio e provvederà alla verifica e controllo del servizio erogato, secondo le direttive del Responsabile INPDAP del Contratto e le indicazioni in merito del Capitolato. Il Responsabile del servizio riferirà costantemente dell’andamento del contratto al Responsabile INPDAP del Contratto, attraverso relazioni periodiche.

INPDAP potrà individuare dei Referenti specifici di Area funzionale, che costituiranno gli interlocutori diretti dell’Impresa per interventi effettuati sulle varie Aree e che riferiranno al responsabile INPDAP del servizio..

L’Impresa nominerà un proprio Responsabile del servizio, che dovrà assicurare il coordinamento delle risorse dell’Impresa impegnate nel servizio e che costituirà l’interfaccia del

Responsabile INPDAP del servizio e del Responsabile INPDAP del Contratto per le questioni inerenti l'andamento del servizio. Egli costituirà anche il destinatario delle comunicazioni formali scambiate tra le parti nell'ambito di questo servizio. L'impegno del Responsabile dell'Impresa sarà a totale carico dell'Impresa. Il Responsabile dell'Impresa non potrà essere impegnato in questo contratto con altri incarichi.

Il Responsabile dell'Impresa dovrà assicurare una presenza costante presso INPDAP e non potrà comunque rendicontare il proprio impegno su altri servizi oggetto della fornitura.

Il profilo professionale del Responsabile dell'Impresa dovrà corrispondere almeno a quello di Project Manager. Nell'Offerta l'impresa dovrà riportare il CV del Responsabile del servizio proposto. INPDAP si riserva in corso d'opera di chiedere la sostituzione del responsabile dell'Impresa, a suo insindacabile giudizio. La sostituzione deve avvenire con una risorsa di profilo pari o superiore entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. In caso di sostituzione, il Responsabile uscente assicurerà il necessario trasferimento di know how a quello entrante.

9.3 PIANO GENERALE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'Impresa dovrà produrre e tenere continuamente aggiornato un "Piano generale" del servizio di conduzione funzionale, che contiene, in una vista aggregata, l'organizzazione del servizio e i dati dimensionali e temporali di riepilogo di tutti i singoli interventi in corso e conclusi, incluso il loro prezzo.

Una prima versione del Piano, che descrive anche l'organizzazione e il primo dimensionamento del servizio proposti dall'Impresa, deve essere inserita nell'Offerta Tecnica presentata in sede di Gara. Il riferimento per le tipologie di risorse professionali da utilizzare è riportato nei successivi paragrafi 9.8 e 9.10.

Il Piano definitivo deve essere realizzato con strumenti informatici e reso disponibile a INPDAP nel sistema di Governance del Contratto.

Il Piano deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto prima di diventare operativo.

INPDAP si riserva di modificare in corso d'opera a suo insindacabile giudizio il Piano, secondo le proprie necessità.

Il Piano deve essere tempestivamente aggiornato dall'Impresa ad ogni attivazione di un nuovo intervento e ad ogni altra modifica dei dati relativi agli interventi in corso e/o conclusi, anche nelle versioni elettroniche e ritrasmesse ad INPDAP. In ogni caso, il Piano va ripresentato con cadenza mensile a INPDAP.

9.4 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO

Gli interventi nell'ambito di questo servizio sono effettuati dall'Impresa sulla base di una pianificazione mensile ovvero di richieste estemporanee dell'Istituto.

Nel caso di interventi pianificati, essi dovranno essere inseriti nel Piano generale del servizio di cui al precedente paragrafo. L'approvazione del Piano da parte del Responsabile INPDAP del servizio permette l'avvio degli interventi previsti dal Piano.

Nel caso di richieste estemporanee, esse potranno essere effettuate dal Responsabile INPDAP del servizio ovvero dal Referente INPDAP di Area - se presente - per iscritto o per email,

indirizzata al Responsabile del servizio per l’Impresa. La **richiesta di intervento** deve contenere almeno queste informazioni:

- a) descrizione sintetica dell’esigenza e dei prodotti attesi (se previsti);
- b) data della richiesta di intervento;
- c) Direzioni Utente coinvolte;
- d) data prevista di inizio attività;
- e) data prevista di fine attività;
- f) classe di rischio e priorità assegnata alla richiesta;
- g) data limite richiesta per completamento della fase di definizione;
- h) eventuali date vincolo per l’attività (ad esempio la data di completamento);
- i) riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc;
- j) nominativo del Referente INPDAP amministrativo per l’intervento
- k) nominativo del Referente INPDAP tecnico per l’intervento.

A fronte della richiesta di assistenza, l’Impresa dovrà produrre una “**Scheda Intervento**” che contiene le seguenti informazioni:

- a) data di richiesta del supporto,
- b) descrizione sintetica della richiesta e del “prodotto” atteso,
- c) modalità di intervento e luogo di esecuzione,
- d) risorse assegnate all’intervento, per figura professionale, e stima del loro impegno in giorni persona,
- e) stima della durata (“elapsed time” in giorni lavorativi) dell’intervento,
- f) prezzo stimato dell’intervento,
- g) nominativo dei Referenti INPDAP per l’intervento;
- h) nominativo del Referente dell’intervento per l’Impresa.

L’intervento potrà essere attivato solo se viene autorizzato dal Referente INPDAP per l’intervento, a seguito dell’esame della suddetta scheda. Il Referente INPDAP potrà, prima dell’approvazione, chiedere all’Impresa di modificare e/o integrare la scheda. L’Impresa si impegna ad effettuare quanto richiesto nel più breve tempo possibile.

Una volta autorizzato l’intervento, l’Impresa dovrà produrre un “**Piano Operativo**” delle attività da svolgere e di utilizzo delle risorse che contestualizza la scheda intervento e aggiunge la pianificazione dei tempi e delle risorse effettivamente impiegate, secondo gli standard del Sistema Qualità INPDAP.

Il Piano Operativo dovrà anch’esso essere approvato dal Referente INPDAP per l’intervento e dal Responsabile INPDAP del servizio prima di diventare operativo. I Referenti INPDAP potranno comunque chiedere all’Impresa di modificare e /o integrare il Piano, in qualsiasi momento. L’Impresa si impegna ad effettuare quanto richiesto nel più breve tempo possibile. Ogni modifica apportata al Piano deve essere riportata anche nella “Scheda intervento”.

Ogni intervento attivato dovrà comunque essere registrato e documentato nel sistema di Governance del contratto. In tale sistema l’Impresa deve inserire tempestivamente (entro 2

giorni lavorativi dalla data di approvazione) sia la Scheda Intervento che il Piano Operativo. Questi documenti vanno aggiornati a cura dell'Impresa.

L'Impresa potrà proporre in corso d'opera al Referente INPDAP modifiche ai dati dimensionali dell'intervento. Queste modifiche, prima di diventare operative, dovranno essere approvate dal Referente INPDAP per l'intervento e dal Responsabile INPDAP del servizio. Ogni modifica dovrà comunque essere riportata nella Scheda Intervento e nel Piano Operativo.

I dati di sintesi degli interventi vanno riportati anche nel Piano generale del servizio di cui sopra.

Per quanto non espressamente qui previsto si applica a questo tipo di interventi il ciclo di realizzazione "a fase unica" definito nel capitolo relativo al servizio di sviluppo e MEV.

Si precisa che INPDAP si riserva di concordare in corso d'opera con l'Impresa modifiche all'indice e ai contenuti della richiesta di intervento, della scheda progetto e del Piano operativo.

9.5 CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE

Alla chiusura dell'intervento, l'Impresa deve aggiornare il Piano Operativo e trasmettere al Referente INPDAP per l'Intervento e al Responsabile INPDAP del servizio una comunicazione di chiusura dell'intervento con allegato un SAL di chiusura intervento, contenente almeno le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell'intervento, di cui alla Scheda Intervento,
- b) data inizio e chiusura dell'intervento,
- c) attività svolte (descrizione sintetica), "prodotto" dell'intervento e luogo di svolgimento,
- d) risorse impiegate (quantità per profilo professionale e impegno per nominativo),
- e) prezzo complessivo dell'intervento.

Dovranno essere evidenziati eventuali scostamenti dei dati dimensionali dell'intervento rispetto alla Scheda Intervento e al Piano Operativo.

Il SAL di fine intervento deve essere approvato dal Referente INPDAP per l'Intervento e dal Responsabile INPDAP del servizio, per poter valere ai fini della fatturazione del servizio reso.

9.6 DOCUMENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE

Per documentare le attività svolte, l'Impresa dovrà redigere di volta in volta dei documenti di sintesi (resoconti riunione) contenenti le tematiche trattate negli incontri, le decisioni o orientamenti definiti e le eventuali azioni da intraprendere. Il documento deve essere predisposto a cura del Responsabile dell'Impresa dell'Area funzionale interessata coinvolta.

A conclusione di ogni attività, l'Impresa dovrà produrre un rapporto di consuntivo, contenente la descrizione della richiesta dell'utente, le attività svolte, i tempi di svolgimento, le risorse impegnate (per tipologia professionale e quantità).

9.7 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO

L'Impresa dovrà produrre e trasmettere al Responsabile INPDAP del contratto e al Responsabile INPDAP del servizio, con cadenza mensile (entro i primi 5 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento), un rapporto di riepilogo degli interventi avviati nell'ambito di questo servizio. Il rapporto deve contenere, almeno:

- a) numero interventi avviati alla data,
- b) loro situazione (in corso, sospesi, chiusi),

- c) durata degli interventi chiusi alla data (durata del singolo intervento e durata media),
- d) risorse impegnate per intervento – per profilo professionale ed impegno,
- e) risorse complessivamente utilizzate alla data, per tipologia professionale ed impegno,
- f) livelli di servizio conseguiti.

Il Rapporto dovrà essere approvato dai Responsabili INPDAP e poi dovrà essere inserito a cura dell’Impresa nel sistema di Governance del contratto. INPDAP si riserva in corso d’opera di apportare modifiche all’indice e ai contenuti del Rapporto mensile chiesto all’Impresa.

9.8 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Le tipologie di risorsa professionale richieste sono definite nella tabella che segue.

Qualifica	% nel MIX
Project Manager	10%
Consulente senior	10%
Consulente	10%
Analista senior	40%
Analista Programmatore	30%

Le figure professionali richieste devono possedere gli skills definiti nell’Allegato 4.

9.9 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO

Il servizio è svolto di norma presso le sedi INPDAP di Roma. INPDAP metterà a disposizione del personale dell’Impresa locali adeguati allo svolgimento del servizio, dotati della necessaria logistica e delle necessarie connessioni di rete.

Tutta l’attrezzatura informatica necessaria alle attività svolte dal personale dell’Impresa (i PC – di tipo notebook e/o desktop - i tools, i software di ogni tipologia etc) devono essere forniti al proprio personale direttamente dall’Impresa.

Si precisa che tutte le apparecchiature informatiche del personale dell’Impresa che opererà, anche saltuariamente, presso le sedi INPDAP, dovranno essere conformi alle politiche di sicurezza definite da INPDAP. INPDAP si riserva in ogni momento di verificare la rispondenza di tali apparecchiature a tali politiche e di impedire alle apparecchiature non conformi la connessione alla rete intranet e a quella internet dai locali dell’Istituto. A tal fine INPDAP comunicherà tempestivamente all’RTI quali sono le politiche di sicurezza da implementare sulle apparecchiature del personale dell’RTI che deve operare presso le sedi INPDAP.

9.10 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è a consumo, a presenza, con un massimale di giorni persona utilizzabile per tipologia di risorsa professionale. Il massimale è riportato nella tabella che segue.

Qualifica	g-p
Project Manager	4.290
Consulente senior	4.290
Consulente	4.290

Analista senior	17.160
Analista Programmatore	12.870

L’Impresa nell’Offerta tecnica, nel Piano generale del servizio, dovrà proporre un primo dimensionamento e una organizzazione di questo servizio (tenendo conto del mix minimo richiesto nei precedenti paragrafi), evidenziando le qualifiche professionali e le competenze specifiche delle risorse offerte nelle diverse aree funzionali del SIN.

In corso d’opera, INPDAP si riserva di utilizzare le risorse rese disponibili anche su Aree e sotto aree funzionali diverse da quelle per le quali le risorse sono state offerte dall’Impresa e si riserva di modificare l’assegnazione del numero di risorse e di tipologia di risorsa che operano per Area e sotto area funzionale.

9.11 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni-persona. Per il calcolo dei corrispettivi, va moltiplicato il numero dei giorni persona di impegno per tipologia di risorsa professionale rendicontati dall’Impresa - e approvati da INPDAP nel Rapporto mensile di cui sopra - per le rispettive tariffe unitarie di cui all’Offerta economica presentata dall’Impresa in sede di gara.

Per la quantificazione dell’impegno farà fede il Rapporto mensile sul servizio, trasmesso dall’Impresa ed approvato come sopra definito.

9.12 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE

Piano generale del servizio – Contiene la vista aggregata dell’organizzazione del servizio e di tutti gli interventi che sono stati avviati.

Scheda Intervento – Per ogni intervento, ne definisce in modo sintetico i parametri dimensionali.

Piano Operativo – Per ogni intervento, definisce il Piano di attività da svolgere, i tempi e le risorse da utilizzare.

SAL di chiusura intervento – Contiene il riepilogo dei parametri dimensionali dell’intervento, a consuntivo, con indicazione delle eventuali difformità rispetto alla pianificazione originale.

Rapporto mensile sul servizio – Contiene il riepilogo (consuntivo) dei dati dimensionali di sintesi degli interventi avviati alla data di riferimento, inclusivo del riepilogo della quantità di risorse utilizzate per intervento, per figura professionale, e i livelli di servizio conseguiti.

Rendiconti di sintesi.

10. SUPPORTO AL GOVERNO DEL PATRIMONIO INFORMATIVO SIN

10.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio richiesto è finalizzato a garantire il migliore utilizzo nell'ambito del SIN del patrimonio informativo dell'Istituto, migliorando al tempo stesso il livello di qualità, integrità, completezza ed efficienza del modello dei dati del SIN, nel quadro più generale delle iniziative volte alla certificazione e all'assicurazione della qualità del dato del sistema informativo dell'Istituto e alla piena integrazione delle sue diverse componenti.

Va segnalato come la banca dati del SIN INPDAP costituisca un ricchissimo patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione, che potrebbe essere utilizzato da molti uffici amministrativi di Enti e Amministrazioni per garantire ai cittadini il buon fine di diversi processi amministrativi in tempi certi e contenuti.

Prerequisito fondamentale e imprescindibile per la condivisione del Patrimonio informativo INPDAP è costituito dal completamento della certificazione dei contenuti della Banca Dati. Il servizio di Governo del Patrimonio Informativo dovrà fornire quindi le risorse necessarie ad effettuare un costante monitoraggio dei flussi di ingresso e di uscita, per istituire quel circolo virtuoso della cooperazione che coinvolge chi accede alle banche dati e chi le aggiorna, le integra e le migliora, per contribuire al perfezionamento di un sistema che in moltissimi casi può rivelarsi estremamente utile per entrambe le parti e per chi intenderà contribuire in futuro.

Con tali premesse, le principali attività oggetto del servizio sono, a titolo non esaustivo:

- Governo della predisposizione ed evoluzione delle strutture di banca dati nei diversi ambienti (sviluppo, collaudo, formazione, pre-esercizio, esercizio e manutenzione).
- Supporto per la valutazione degli impatti sul SIN a fronte di variazioni della banca dati.
- Supporto per la definizione delle politiche della qualità del dato.
- Supporto ai gruppi applicativi per il governo delle componenti software trasversali e della loro configurazione nei diversi ambienti (collaudo, formazione, pre-esercizio, esercizio, manutenzione).
- Supporto per la migrazione del patrimonio informativo dell'istituto su BDN (collaborazione con i gruppi applicativi per la definizione delle specifiche di migrazione e interfaccia con i gruppi tecnici).
- Supporto per la definizione e l'attuazione di politiche di bonifica dei dati esistenti.
- Supporto per la definizione dei flussi e l'individuazione delle fonti certificatici del dato, quali Enti ed Amministrazioni responsabili dell'Informazione.
- Supporto ai gruppi applicativi per la progettazione integrata degli schemi dati: concettuale e logico e interfaccia verso i gruppi tecnici per la progettazione dello schema fisico.
- Gestione centralizzata del contenuto informativo delle principali tabelle tipologiche in tutti gli ambienti.
- Verifica della rispondenza delle applicazioni ai criteri dell'architettura integrata (IDM, Profili/Ruoli, area riservata/scrivania virtuale....).

Riguardo gli aspetti dimensionali delle banche dati del SIN si rileva quanto segue.

Attualmente le banche dati da gestire in ambiente SIN sono due: la banca dati unificata – BDU (vecchia) e la banca dati normalizzata (nuova). La c.d. BDU non sarà dismessa in tempi brevi in quanto gestisce dati relativi ad applicazioni non re ingegnerizzate o sviluppate mediate riuso (ad esempio Patrimonio immobiliare) e continuerà a gestire l'anagrafe e le prestazioni previdenziali.

Tutti gli ambienti di sviluppo del SIN (sviluppo, integrazione, collaudo, formazione, pre-esercizio, esercizio) si interfacciano con le Banche Dati.

Negli ambienti di integrazione ed esercizio sono gestite circa 4.500 tabelle e circa 54.000 campi, al netto delle componenti transitorie (ad esempio S7WEB, GPPWEB) e delle componenti di servizio per la migrazione dei dati. La dimensione della BDN è di circa 1,3 TB.

10.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO

INPDAP nominerà un Responsabile del servizio, il quale sarà l'interlocutore formale dell'Impresa per tutte le questioni riguardanti questo servizio e provvederà alla verifica e controllo del servizio erogato, secondo le direttive del Responsabile INPDAP del Contratto e le indicazioni in merito del Capitolato. Il Responsabile del servizio riferirà costantemente dell'andamento del contratto al Responsabile INPDAP del Contratto, attraverso relazioni periodiche. Al Responsabile del servizio faranno riferimento i Referenti di intervento, di cui nel seguito.

L'Impresa nominerà, selezionandolo anche tra le proprie risorse impegnate nel servizio, un proprio Responsabile del servizio, che dovrà assicurare il coordinamento delle risorse dell'Impresa impegnate nel servizio e che costituirà l'interfaccia del Responsabile INPDAP del servizio e del Responsabile INPDAP del Contratto per le questioni inerenti l'andamento del servizio. Egli costituirà anche il destinatario delle comunicazioni formali scambiate tra le parti nell'ambito di questo servizio.

Il Responsabile dell'Impresa dovrà assicurare una presenza costante presso INPDAP e non potrà comunque rendicontare il proprio impegno su altri servizi oggetto della fornitura.

Il profilo professionale del Responsabile dell'Impresa dovrà corrispondere almeno a quello di Esperto di basi dati / DBA senior. Nell'Offerta l'impresa dovrà riportare il CV del Responsabile del servizio proposto. INPDAP si riserva in corso d'opera di chiedere la sostituzione del responsabile dell'Impresa, a suo insindacabile giudizio. La sostituzione deve avvenire con una risorsa di profilo pari o superiore entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. In caso di sostituzione, il Responsabile uscente assicurerà il necessario trasferimento di know how a quello entrante

10.3 PIANO GENERALE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'Impresa dovrà produrre e tenere continuamente aggiornato un "Piano generale" del servizio di Governo del patrimonio informativo SIN, che contiene, in una vista aggregata, l'organizzazione del servizio e i dati dimensionali e temporali di riepilogo di tutti i singoli interventi in corso e conclusi, incluso il loro prezzo.

Una prima versione del Piano, che descrive anche l'organizzazione e il primo dimensionamento del servizio proposti dall'Impresa, deve essere inserita nell'Offerta Tecnica presentata in sede di Gara. Il riferimento per le tipologie di risorse professionali da utilizzare è riportato nei successivi paragrafi 10.7 e 10.9.

Il Piano definitivo deve essere realizzato con strumenti informatici e reso disponibile a INPDAP nel sistema di Governance del contratto.

Il Piano deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto prima di diventare operativo.

INPDAP si riserva di modificare in corso d'opera a suo insindacabile giudizio il Piano, secondo le proprie necessità.

Il Piano deve essere tempestivamente aggiornato dall'Impresa ad ogni attivazione di un nuovo intervento e ad ogni altra modifica dei dati relativi agli interventi in corso e/o conclusi, anche nelle versioni elettroniche e ritrasmesse ad INPDAP. In ogni caso, il Piano va ripresentato con cadenza mensile a INPDAP.

10.4 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO

Gli interventi di supporto al governo del patrimonio informativo INPDAP in ambito SIN sono effettuati dall'Impresa sulla base di una pianificazione mensile ovvero di richieste estemporanee dell'Istituto.

Nel caso di interventi pianificati, essi dovranno essere inseriti nel Piano generale del servizio di cui al precedente paragrafo. L'approvazione del Piano da parte del Responsabile INPDAP del servizio permette l'avvio degli interventi previsti dal Piano.

Nel caso di richieste estemporanee, esse potranno essere effettuate solo dal Responsabile INPDAP del servizio, per iscritto o per email, indirizzata al Responsabile del servizio per l'Impresa. La **richiesta di intervento** deve contenere almeno queste informazioni:

- a) descrizione sintetica dell'esigenza e dei prodotti attesi (se previsti);
- b) data della richiesta;
- c) data prevista di inizio attività;
- d) data prevista di fine attività;
- e) classe di rischio e priorità assegnata alla richiesta;
- f) data limite richiesta per completamento della fase di definizione;
- g) eventuali date vincolo per l'attività (ad esempio la data di completamento);
- h) riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc;
- i) nominativo del Referente INPDAP tecnico per l'intervento.

A fronte della richiesta di assistenza, l'Impresa dovrà produrre una "**Scheda Intervento**" che contiene le seguenti informazioni:

- a) data di richiesta del supporto,
- b) descrizione sintetica della richiesta e del "prodotto" atteso,
- c) modalità di intervento e luogo di esecuzione,
- d) risorse assegnate all'intervento, per figura professionale, e stima del loro impegno in giorni persona,
- e) stima della durata ("elapsed time" in giorni lavorativi) dell'intervento,
- f) prezzo stimato dell'intervento,
- g) nominativo dei referenti INPDAP dell'intervento,

h) nominativo del Referente dell'intervento per l'Impresa.

L'intervento potrà essere attivato solo se viene autorizzato dal Referente INPDAP per l'intervento, a seguito dell'esame della suddetta scheda. Il Referente INPDAP potrà, prima dell'approvazione, chiedere all'Impresa di modificare e/o integrare la scheda. L'Impresa si impegna ad effettuare quanto richiesto nel più breve tempo possibile.

Una volta autorizzato l'intervento, l'Impresa dovrà produrre un **"Piano Operativo"** delle attività da svolgere e di utilizzo delle risorse che contestualizza la scheda intervento e aggiunge la pianificazione dei tempi e delle risorse effettivamente impiegate, secondo gli standard del Sistema Qualità INPDAP.

Il Piano Operativo dovrà anch'esso essere approvato dal Referente INPDAP per l'intervento e dal Responsabile INPDAP del servizio prima di diventare operativo. I Referenti INPDAP potranno comunque chiedere all'Impresa di modificare e /o integrare il Piano, in qualsiasi momento. L'Impresa si impegna ad effettuare quanto richiesto nel più breve tempo possibile. Ogni modifica apportata al Piano deve essere riportata anche nella "Scheda intervento".

Ogni intervento attivato dovrà comunque essere registrato e documentato nel sistema di Governance del contratto. In tale sistema l'Impresa deve inserire tempestivamente (entro 2 giorni lavorativi dalla data di approvazione) sia la Scheda Intervento che il Piano Operativo. Questi documenti vanno aggiornati a cura dell'Impresa.

L'Impresa potrà proporre in corso d'opera al Referente INPDAP modifiche ai dati dimensionali dell'intervento. Queste modifiche, prima di diventare operative, dovranno essere approvate dal Referente INPDAP per l'intervento e dal Responsabile INPDAP del servizio. Ogni modifica dovrà comunque essere riportata nella Scheda Intervento e nel Piano Operativo.

I dati di sintesi degli interventi vanno riportati anche nel Piano generale del servizio di cui sopra.

Per quanto non espressamente qui previsto si applica a questo tipo di interventi il ciclo di realizzazione "a fase unica" definito nel capitolo relativo al servizio di sviluppo e MEV.

Si precisa che INPDAP si riserva di concordare in corso d'opera con l'Impresa modifiche all'indice e ai contenuti della richiesta di intervento, della scheda progetto e del Piano operativo.

10.5 CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE

Alla chiusura dell'intervento, l'Impresa deve aggiornare il Piano Operativo e trasmettere al Referente INPDAP per l'intervento e al Responsabile INPDAP del servizio una comunicazione di chiusura dell'intervento con allegato un SAL di chiusura intervento, contenente almeno le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell'intervento, di cui alla Scheda Intervento,
- b) data inizio e chiusura dell'intervento,
- c) attività svolte (descrizione sintetica), "prodotto" dell'intervento e luogo di svolgimento,
- d) risorse impiegate (quantità per profilo professionale e impegno per nominativo),
- e) prezzo complessivo dell'intervento.

Dovranno essere evidenziati eventuali scostamenti dei dati dimensionali dell'intervento rispetto alla Scheda Intervento e al Piano Operativo.

Il SAL di fine intervento deve essere approvato dal Referente INPDAP per l'intervento e dal Responsabile INPDAP del servizio, per poter valere ai fini della fatturazione del servizio reso.

10.6 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO

L'Impresa dovrà produrre e trasmettere al Responsabile INPDAP del Contratto e al Responsabile INPDAP del servizio, con cadenza mensile (entro i primi 5 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento), un rapporto di riepilogo degli interventi avviati nell'ambito di questo servizio. Il rapporto deve contenere, almeno:

- a) numero interventi avviati alla data,
- b) loro situazione (in corso, sospesi, chiusi),
- c) durata degli interventi chiusi alla data,
- d) risorse impegnate per intervento – per profilo professionale,
- e) risorse complessivamente utilizzate alla data, per tipologia professionale,
- f) livelli di servizio conseguiti.

Il Rapporto dovrà essere approvato dai Responsabili INPDAP e inserito a cura dell'Impresa nel sistema di Governance del contratto. L'approvazione dovrà essere esplicita.

INPDAP si riserva in corso d'opera di apportare modifiche all'indice e ai contenuti del Rapporto mensile chiesto all'Impresa.

10.7 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Per l'erogazione del servizio l'Impresa deve utilizzare le figure professionali di DBA senior / Esperto di Basi di dati e di DBA applicativo.

Le figure professionali richieste devono possedere gli skills definiti nell'Allegato 4.

10.8 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO

Il servizio è svolto di norma presso le sedi INPDAP di Roma.

INPDAP metterà a disposizione del personale dell'Impresa locali adeguati allo svolgimento del servizio, dotati della necessaria logistica e delle necessarie connessioni di rete.

Tutta l'attrezzatura informatica necessaria alle attività svolte dal personale dell'Impresa (i PC – di tipo notebook e/o desktop - i tools, i software di ogni tipologia etc) devono essere forniti al proprio personale direttamente dall'Impresa.

Si precisa che tutte le apparecchiature informatiche del personale dell'Impresa che opererà, anche saltuariamente, presso le sedi INPDAP, dovranno essere conformi alle politiche di sicurezza definite da INPDAP. INPDAP si riserva in ogni momento di verificare la rispondenza di tali apparecchiature a tali politiche e di impedire alle apparecchiature non conformi la connessione alla rete intranet e a quella internet dai locali dell'Istituto. A tal fine INPDAP comunicherà tempestivamente all'RTI quali sono le politiche di sicurezza da implementare sulle apparecchiature del personale dell'RTI che deve operare presso le sedi INPDAP.

10.9 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è a consumo, dimensionato a massimale in giorni persona per qualifica professionale. Il numero di giorni persona richiesti a massimale per qualifica è il seguente:

Qualifica	g-p a massimale
DBA senior / Esperto Basi Dati	4.920
DBA Applicativo / Data Administrator	3.280

L'Impresa nell'Offerta tecnica, nel Piano generale del servizio, dovrà proporre un primo dimensionamento e una organizzazione di questo servizio, evidenziando le competenze specifiche delle risorse offerte riguardo le basi dati del SIN.

10.10 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni-persona. Per il calcolo dei corrispettivi, va moltiplicato il numero dei giorni persona di impegno per tipologia di risorsa professionale rendicontati dall'Impresa - e approvati da INPDAP nel Rapporto mensile di cui sopra - per le rispettive tariffe unitarie di cui all'Offerta economica presentata dall'Impresa in sede di gara.

Per la quantificazione dell'impegno farà fede il Rapporto mensile sul servizio, trasmesso dall'Impresa ed approvato come sopra definito.

10.11 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE

Piano generale del servizio – Contiene la vista aggregata dell'organizzazione del servizio e di tutti gli interventi che sono stati avviati.

Scheda Intervento – Per ogni intervento, ne definisce in modo sintetico i parametri dimensionali.

Piano Operativo – Per ogni intervento, definisce il Piano di attività da svolgere, i tempi e le risorse da utilizzare.

SAL di chiusura intervento – Contiene il riepilogo dei parametri dimensionali dell'intervento, a consuntivo, con indicazione delle eventuali difformità rispetto alla pianificazione originale.

Rapporto mensile sul servizio – Contiene il riepilogo (consuntivo) dei dati dimensionali di sintesi degli interventi avviati alla data di riferimento, inclusivo del riepilogo della quantità di risorse utilizzate per intervento, per figura professionale, e i livelli di servizio conseguiti.

11. CONSULENZA DI INTEGRAZIONE

11.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio consiste in un supporto consulenziale specialistico di alto livello destinato alle Direzioni Centrali INPDAP ed alla D.C. Sistemi Informativi (per i processi trasversali e di integrazione), finalizzato a far evolvere il portafoglio servizi INPDAP nelle varie Aree funzionali del SIN utilizzando la leva dell’ICT ed a supportare la messa a regime, l’avviamento in esercizio e l’integrazione delle funzioni applicative del SIN, nel quadro del Piano industriale INPDAP.

Inoltre, la consulenza deve svolgere la funzione di raccordo durante il passaggio fra le vecchie e nuove prassi lavorative determinate dall’entrata a regime del SIN, fra la Direzione informatica, quelle amministrative e le strutture territoriali di produzione, fornendo utili indicazioni di percorso, tracciando linee guida comportamentali, complementando le professionalità tecnico/amministrativo/organizzative già presenti in Istituto.

In tal senso, la consulenza è richiesta per “Area funzionale” del SIN in quanto richiede una conoscenza approfondita della tematica presidiata, oltre che di aspetti tecnici.

Tra le attività richieste ai consulenti si riportano le seguenti, a titolo non esaustivo:

- verificare che le operazioni propedeutiche all’avviamento in esercizio siano state correttamente individuate, pianificate e poste in essere (Piano delle attività di “infasamento”);
- collaborare nella individuazione delle modalità di sperimentazione delle applicazioni SIN rilasciate e nella valutazione della completezza e dell’efficacia delle fasi di sperimentazione e formazione;
- collaborare nella individuazione e predisposizione delle azioni di comunicazione verso gli utenti interni/esterni del sistema informativo riguardo le funzionalità rilasciate;
- analizzare le implicazioni organizzative e normative del SIN con l’obiettivo di individuare gli interventi necessari per rendere ottimale il funzionamento del Sistema Istituzionale, tra i quali possono essere interventi di tipo formativo, organizzativo, di change management;
- supportare l’Istituto nella definizione delle convenzioni e degli accordi con amministrazioni pubbliche, enti, Istituti di credito etc, al fine di definire i flussi informativi da e verso l’esterno;
- affiancare le Direzioni Centrali INPDAP nello svolgimento delle seguenti attività:
 - analisi delle richieste che pervengono dal territorio in ordine ai processi informatizzati, al fine di valutare eventuali interventi informatici/organizzativi/formativi;
 - interazione con la DC Sistemi Informativi e con quella preposta alla Organizzazione e fra queste e le altre funzioni e Direzioni Centrali.

Per quanto attiene all’Area funzionale “Processi trasversali e di integrazione” il servizio fornito, che sarà di supporto ai Referenti INPDAP di area, se presenti, avrà come obiettivi:

- la maggiore integrazione tra i processi/progetti, partendo dalla verifica delle aree di intersezione tra le diverse componenti verticali;
- la verifica nell’ambito delle singole componenti verticali, sviluppate e in corso di sviluppo, delle modalità di utilizzo dei componenti trasversali;
- la completezza e uniformità dei processi legati alle prestazioni.

La consulenza richiesta deve essere svolta sempre sotto il diretto coordinamento del personale della DC Sistemi Informativi dell'Istituto e deve essere finalizzata a fornire all'Istituto i necessari strumenti conoscitivi e supporti tecnici affinché il personale INPDAP acquisisca una sempre più crescente autonomia e competenza.

I prodotti dell'attività di consulenza variano di volta in volta sulla base delle specifiche esigenze (piani di infasamento, presentazioni, documenti metodologici, analisi statistiche dei dati, rilevazione di indicatori caratteristici, elaborazione di previsioni e simulazioni, studi di fattibilità, analisi organizzative, supporto al personale dell'Istituto nel colloquio con soggetti esterni etc.).

11.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO

INPDAP nominerà un Responsabile (o più di uno) del servizio, il quale sarà l'interlocutore formale dell'Impresa per tutte le questioni riguardanti questo servizio e provvederà alla verifica e controllo del servizio erogato, secondo le direttive del Responsabile INPDAP del Contratto e le indicazioni in merito del Capitolato. Il Responsabile del servizio riferirà costantemente dell'andamento del contratto al Responsabile INPDAP del Contratto, attraverso relazioni periodiche. Al Responsabile del servizio faranno riferimento i Referenti di intervento, di cui nel seguito (se presenti).

L'Impresa nominerà, selezionandolo anche tra le proprie risorse impegnate nel servizio, un proprio Responsabile del servizio, che dovrà assicurare il coordinamento delle risorse dell'Impresa impegnate nel servizio e che costituirà l'interfaccia del Responsabile INPDAP del servizio e del Responsabile INPDAP del Contratto per le questioni inerenti l'andamento del servizio. Egli costituirà anche il destinatario delle comunicazioni formali scambiate tra le parti nell'ambito di questo servizio.

Il Responsabile dell'Impresa dovrà assicurare una presenza costante presso INPDAP e non potrà comunque rendicontare il proprio impegno su altri servizi oggetto della fornitura.

Il profilo professionale del Responsabile dell'Impresa dovrà corrispondere almeno a quello di Consulente senior. Nell'Offerta l'impresa dovrà riportare il CV del Responsabile del servizio proposto. INPDAP si riserva in corso d'opera di chiedere la sostituzione del responsabile dell'Impresa, a suo insindacabile giudizio. La sostituzione deve avvenire con una risorsa di profilo pari o superiore entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. In caso di sostituzione, il Responsabile uscente assicurerà il necessario trasferimento di know how a quello entrante

11.3 PIANO GENERALE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'Impresa dovrà produrre e tenere continuamente aggiornato un "Piano generale" del servizio di Consulenza di integrazione, che contiene, in una vista aggregata, l'organizzazione del servizio e i dati dimensionali e temporali di riepilogo di tutti i singoli interventi in corso e conclusi, incluso il loro prezzo.

Una prima versione del Piano, che descrive anche l'organizzazione e il primo dimensionamento del servizio proposti dall'Impresa, deve essere inserita nell'Offerta Tecnica presentata in sede di Gara. Il riferimento per le tipologie di risorse professionali da utilizzare è riportato nei successivi paragrafi 11.7 e 11.9.

Il Piano definitivo deve essere realizzato con strumenti informatici e reso disponibile a INPDAP nel sistema di Governance del contratto.

Il Piano deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio prima di diventare operativo.

INPDAP si riserva di modificare in corso d’opera a suo insindacabile giudizio il Piano, secondo le proprie necessità.

Il Piano deve essere tempestivamente aggiornato dall’Impresa ad ogni attivazione di un nuovo intervento e ad ogni altra modifica dei dati relativi agli interventi in corso e/o conclusi, anche nelle versioni elettroniche e ritrasmeso ad INPDAP. In ogni caso, il Piano va ripresentato con cadenza mensile a INPDAP.

11.4 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO

Gli interventi di consulenza di integrazione sono effettuati dall’Impresa sulla base di una pianificazione mensile ovvero di richieste estemporanee del’Istituto.

Nel caso di interventi pianificati, essi dovranno essere inseriti nel Piano generale del servizio di cui al precedente paragrafo. L’approvazione del Piano da parte del Responsabile INPDAP del servizio permette l’avvio degli interventi previsti dal Piano.

Nel caso di richieste estemporanee, esse potranno essere effettuate solo dal Responsabile INPDAP del Contratto, per iscritto o per email, indirizzata al Responsabile del servizio per l’Impresa. La **richiesta di intervento** deve contenere almeno queste informazioni:

- a) descrizione sintetica dell’esigenza e dei prodotti attesi (se previsti);
- b) data della richiesta;
- c) Direzione utente INPDAP coinvolta;
- d) data prevista di inizio attività;
- e) data prevista di fine attività;
- f) classe di rischio e priorità assegnata alla richiesta;
- g) data limite richiesta per completamento della fase di definizione;
- h) eventuali date vincolo per l’attività (ad esempio la data di completamento);
- i) riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc;
- j) nominativo del Referente INPDAP per l’intervento (opzionale).

A fronte della richiesta di assistenza, l’Impresa dovrà produrre una “**Scheda Intervento**” che contiene le seguenti informazioni:

- a) data di richiesta del supporto,
- b) descrizione sintetica della richiesta e del “prodotto” atteso,
- c) modalità di intervento e luogo di esecuzione,
- d) risorse assegnate all’intervento, per figura professionale, e stima del loro impegno in giorni persona,
- e) stima della durata (“elapsed time” in giorni lavorativi) dell’intervento,
- f) prezzo stimato dell’intervento,
- g) nominativo del referente INPDAP per l’intervento;
- h) nominativo del Referente dell’intervento per l’Impresa.

L'intervento potrà essere attivato solo se viene autorizzato dal Referente INPDAP per l'Intervento, a seguito dell'esame della suddetta scheda. Il Referente INPDAP potrà, prima dell'approvazione, chiedere all'Impresa di modificare e/o integrare la scheda. L'Impresa si impegna ad effettuare quanto richiesto nel più breve tempo possibile.

Una volta autorizzato l'intervento, l'Impresa dovrà produrre un **“Piano Operativo”** delle attività da svolgere e di utilizzo delle risorse che contestualizza la scheda intervento e aggiunge la pianificazione dei tempi e delle risorse effettivamente impiegate, secondo gli standard del Sistema Qualità INPDAP.

Il Piano Operativo dovrà anch'esso essere approvato dal Referente INPDAP per l'intervento e dal Responsabile INPDAP del servizio prima di diventare operativo. I Referenti INPDAP potranno comunque chiedere all'Impresa di modificare e /o integrare il Piano, in qualsiasi momento. L'Impresa si impegna ad effettuare quanto richiesto nel più breve tempo possibile. Ogni modifica apportata al Piano deve essere riportata anche nella **“Scheda intervento”**.

Ogni intervento attivato dovrà comunque essere registrato e documentato nel sistema di Governance del contratto. In tale sistema l'Impresa deve inserire tempestivamente (entro 2 giorni lavorativi dalla data di approvazione) sia la Scheda Intervento che il Piano Operativo. Questi documenti vanno aggiornati a cura dell'Impresa.

L'Impresa potrà proporre in corso d'opera ai Referenti INPDAP del Contratto modifiche ai dati dimensionali dell'intervento. Queste modifiche, prima di diventare operative, dovranno essere approvate dal Referente INPDAP per l'intervento e dal Responsabile INPDAP del servizio. Ogni modifica dovrà comunque essere riportata nella Scheda Intervento e nel Piano Operativo.

I dati di sintesi degli interventi vanno riportati anche nel Piano generale del servizio di cui sopra.

Per quanto non espressamente qui previsto si applica a questo tipo di interventi il ciclo di realizzazione **“a fase unica”** definito nel capitolo relativo al servizio di sviluppo e MEV.

Si precisa che INPDAP si riserva di concordare in corso d'opera con l'Impresa modifiche all'indice e ai contenuti della richiesta di intervento, della scheda progetto e del Piano operativo.

11.5 CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE

Alla chiusura dell'intervento, l'Impresa deve aggiornare il Piano Operativo e trasmettere al Referente INPDAP per l'Intervento e al Responsabile INPDAP del servizio una comunicazione di chiusura dell'intervento con allegato un SAL di chiusura intervento, contenente almeno le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell'intervento, di cui alla Scheda Intervento,
- b) data inizio e chiusura dell'intervento,
- c) attività svolte (descrizione sintetica), **“prodotto”** dell'intervento e luogo di svolgimento,
- d) risorse impiegate (quantità per profilo professionale e impegno per nominativo),
- e) prezzo complessivo dell'intervento.

Dovranno essere evidenziati eventuali scostamenti dei dati dimensionali dell'intervento rispetto alla Scheda Intervento e al Piano Operativo.

Il SAL di fine intervento deve essere approvato dal Referente INPDAP per l'Intervento e dal Responsabile INPDAP del servizio, per poter valere ai fini della fatturazione del servizio reso.

11.6 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO

L’Impresa dovrà produrre e trasmettere al Responsabile INPDAP del Contratto e al Responsabile INPDAP del servizio, con cadenza mensile (entro i primi 5 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento), un rapporto di riepilogo degli interventi avviati nell’ambito di questo servizio. Il rapporto deve contenere, almeno:

- a) numero interventi avviati alla data,
- b) loro situazione (in corso, sospesi, chiusi),
- c) durata degli interventi chiusi alla data,
- d) risorse impegnate per intervento – per profilo professionale,
- e) risorse complessivamente utilizzate alla data, per tipologia professionale,
- f) livelli di servizio conseguiti.

Il Rapporto dovrà essere approvato dai Responsabili INPDAP e inserito a cura dell’Impresa nel sistema di Governance del contratto.

INPDAP si riserva di apportare in corso d’opera modifiche e/o integrazioni all’indice e ai contenuti del Rapporto mensile.

11.7 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Per l’erogazione del servizio l’Impresa deve utilizzare le figura professionali di Consulente senior e di Consulente. Le figure professionali richieste devono possedere gli skills definiti nell’Allegato 4. Le risorse dovranno possedere una dimostrata esperienza nel dominio applicativo delle Aree Funzionali di cui è composto il SIN.

11.8 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO

Il servizio è svolto di norma presso le sedi INPDAP di Roma.

INPDAP metterà a disposizione del personale dell’Impresa locali adeguati allo svolgimento del servizio, dotati della necessaria logistica e delle necessarie connessioni di rete.

Tutta l’attrezzatura informatica necessaria alle attività svolte dal personale dell’Impresa (i PC – di tipo notebook e/o desktop - i tools, i software di ogni tipologia etc) devono essere forniti al proprio personale direttamente dall’Impresa.

Si precisa che tutte le apparecchiature informatiche del personale dell’Impresa che opererà, anche saltuariamente, presso le sedi INPDAP, dovranno essere conformi alle politiche di sicurezza definite da INPDAP. INPDAP si riserva in ogni momento di verificare la rispondenza di tali apparecchiature a tali politiche e di impedire alle apparecchiature non conformi la connessione alla rete intranet e a quella internet dai locali dell’Istituto. A tal fine INPDAP comunicherà tempestivamente all’RTI quali sono le politiche di sicurezza da implementare sulle apparecchiature del personale dell’RTI che deve operare presso le sedi INPDAP.

11.9 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è consumo, dimensionato a massimale in giorni persona per qualifica professionale.

Il numero di giorni persona richiesti a massimale per qualifica per questo servizio è riportato nella seguente tabella.

:Qualifica	g-p a massimale
-------------------	------------------------

Consulente senior	3.100
Consulente	9.300

In termini generali è richiesto all’Impresa di rendere disponibili almeno un consulente di integrazione con competenze specifiche per ogni Area funzionale del SIN e più di uno per l’Area Previdenza.

L’Impresa nell’Offerta tecnica, nel Piano generale del servizio, dovrà proporre un primo dimensionamento e una organizzazione di questo servizio, evidenziando le competenze specifiche delle risorse offerte riguardo le Aree e sotto-aree funzionali del SIN. Si precisa che INPDAP utilizzerà le risorse offerte di volta in volta per supportare le aree di intervento che riterrà più opportune, in funzione delle esigenze che si manifesteranno in corso d’opera, anche in difformità da quanto previsto dal dimensionamento proposto dall’Impresa per Area funzionale.

11.10 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni-persona. Per il calcolo dei corrispettivi, va moltiplicato il numero dei giorni persona di impegno per tipologia di risorsa professionale rendicontati dall’Impresa - e approvati da INPDAP nel Rapporto mensile di cui sopra - per le rispettive tariffe unitarie di cui all’Offerta economica presentata dall’Impresa in sede di gara.

Per la quantificazione dell’impegno farà fede il Rapporto mensile sul servizio, trasmesso dall’Impresa ed approvato come sopra definito.

11.11 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE

Piano generale del servizio – Contiene la vista aggregata dell’organizzazione del servizio e dei dati dimensionali e di programmazione sintetici di tutti gli interventi avviati.

Scheda Intervento – Per ogni intervento, ne definisce in modo sintetico i parametri dimensionali.

Piano Operativo – Per ogni intervento, definisce il Piano di attività da svolgere, i tempi e le risorse da utilizzare.

SAL di chiusura intervento – Contiene il riepilogo dei parametri dimensionali dell’intervento, a consuntivo, con indicazione delle eventuali difformità rispetto alla pianificazione originale.

Rapporto mensile sul servizio – Contiene il riepilogo (consuntivo) dei dati dimensionali di sintesi degli interventi avviati alla data di riferimento, inclusivo del riepilogo della quantità di risorse utilizzate per intervento, per figura professionale, e i livelli di servizio conseguiti.

12. REFERENTI DI AREA FUNZIONALE SIN

12.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio richiesto consiste nella messa a disposizione delle funzioni informatiche di INPDAP di referenti tecnici e nello stesso tempo specialisti dei domini applicativi delle varie aree funzionali del SIN. Questi referenti devono collaborare con i Referenti e Responsabili INPDAP (di Area funzionale, di intervento, di servizio, di contratto) per:

- Organizzare e condurre la fase di raccolta, analisi e specifica dei requisiti utente, la loro revisione, il change management, la progettazione, realizzazione e aggiornamento dei prodotti e documenti di progetto;
- facilitare le relazioni tra le Direzioni Utente del SIN e la D.C. Sistemi Informativi, in modo da massimizzare la comprensione delle esigenze funzionali di tali Direzioni e il loro soddisfacimento attraverso interventi di sviluppo applicativo, MEV e/o conduzione funzionale
- collaborare con i riferimenti INPDAP nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative per soddisfare le esigenze utente;
- definire i requisiti per assicurare la piena compatibilità ed integrazione dei prodotti in fase di sviluppo con le architetture tecniche INPDAP, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità di incompatibilità.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che l'Impresa adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nei servizi di Sviluppo MEV e correttiva e quelle impiegate nei servizi di conduzione funzionale e di avviamento in esercizio, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza delle procedure tra gli attori coinvolti nella gestione del software ed evitando così discontinuità nelle informazioni.

12.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO

INPDAP nominerà un Responsabile (o più di uno) del servizio, il quale sarà l'interlocutore formale dell'Impresa per tutte le questioni riguardanti questo servizio e provvederà alla verifica e controllo del servizio erogato, secondo le direttive del Responsabile INPDAP del Contratto e le indicazioni in merito del Capitolato. Il Responsabile del servizio riferirà costantemente dell'andamento del Contratto al Responsabile INPDAP del Contratto, attraverso relazioni periodiche.

L'Impresa nominerà, selezionandolo anche tra le proprie risorse impegnate nel servizio, un proprio Responsabile del servizio, che dovrà assicurare il coordinamento delle risorse dell'Impresa impegnate nel servizio e che costituirà l'interfaccia del Responsabile INPDAP del servizio e del Responsabile INPDAP del Contratto per le questioni inerenti l'andamento del servizio. Egli costituirà anche il destinatario delle comunicazioni formali scambiate tra le parti nell'ambito di questo servizio.

Il Responsabile dell'Impresa dovrà assicurare una presenza costante presso INPDAP e non potrà comunque rendicontare il proprio impegno su altri servizi oggetto della fornitura.

Il profilo professionale del Responsabile dell'Impresa dovrà corrispondere almeno a quello di Consulente senior. Nell'Offerta l'impresa dovrà riportare il CV del Responsabile del servizio proposto. INPDAP si riserva in corso d'opera di chiedere la sostituzione del responsabile dell'Impresa, a suo insindacabile giudizio. La sostituzione deve avvenire con una risorsa di profilo pari o superiore entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. In caso di

sostituzione, il Responsabile uscente assicurerà il necessario trasferimento di know how a quello entrante

12.3 PIANO GENERALE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L’Impresa dovrà produrre e tenere continuamente aggiornato un “Piano generale” del servizio di Referenti di area funzionale SIN, che contiene, in una vista aggregata, l’organizzazione del servizio e i dati dimensionali e temporali di riepilogo delle attività svolte, incluso il loro prezzo.

Una prima versione del Piano, che descrive anche l’organizzazione e il primo dimensionamento del servizio proposti dall’Impresa, deve essere inserita nell’Offerta Tecnica presentata in sede di Gara. Il riferimento per le tipologie di risorse professionali da utilizzare è riportato nei successivi paragrafi 12.7 e 12.9.

Il Piano definitivo deve essere realizzato con strumenti informatici e reso disponibile a INPDAP nel sistema di Governance del contratto.

Il Piano deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio prima di diventare operativo.

INPDAP si riserva di modificare in corso d’opera a suo insindacabile giudizio il Piano, secondo le proprie necessità.

Il Piano deve essere tempestivamente aggiornato dall’Impresa ad ogni attivazione di un nuovo intervento e ad ogni altra modifica dei dati relativi agli interventi in corso e/o conclusi, anche nelle versioni elettroniche e ritrasmesso ad INPDAP. In ogni caso, il Piano va ripresentato con cadenza mensile a INPDAP.

12.4 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI, LORO PIANIFICAZIONE E DIMENSIONAMENTO, STATI DI AVANZAMENTO

Gli interventi nell’ambito di questo servizio sono effettuati dall’Impresa sulla base di una pianificazione mensile ovvero di richieste estemporanee dell’Istituto.

Nel caso di interventi pianificati, essi dovranno essere inseriti nel Piano generale del servizio di cui al precedente paragrafo. L’approvazione del Piano da parte del Responsabile INPDAP del servizio permette l’avvio degli interventi previsti dal Piano.

Nel caso di richieste estemporanee, esse potranno essere effettuate solo dal Responsabile INPDAP del servizio, per iscritto o per email, indirizzata al Responsabile del servizio per l’Impresa. La **richiesta di intervento** deve contenere almeno queste informazioni:

- a) descrizione sintetica dell’esigenza e dei prodotti attesi (se previsti);
- b) data della richiesta;
- c) Direzione utente INPDAP coinvolta;
- d) data prevista di inizio attività;
- e) data prevista di fine attività;
- f) classe di rischio e priorità assegnata alla richiesta;
- g) data limite richiesta per completamento della fase di definizione;
- h) eventuali date vincolo per l’attività (ad esempio la data di completamento);
- i) riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.

j) Referente INPDAP per l’intervento.

A fronte della richiesta di assistenza, l’Impresa dovrà produrre una “**Scheda Intervento**” che contiene le seguenti informazioni:

- a) data di richiesta del supporto,
- b) descrizione sintetica della richiesta e del “prodotto” atteso,
- c) modalità di intervento e luogo di esecuzione,
- d) risorse assegnate all’intervento, per figura professionale, e stima del loro impegno in giorni persona,
- e) stima della durata (“elapsed time” in giorni lavorativi) dell’intervento,
- f) prezzo stimato dell’intervento,
- g) nominativo del Referente dell’intervento per l’Impresa.

L’intervento potrà essere attivato solo se viene autorizzato dal Referente INPDAP per il servizio a seguito dell’esame della suddetta scheda. Il Referente INPDAP potrà, prima dell’approvazione, chiedere all’Impresa di modificare e/o integrare la scheda. L’Impresa si impegna ad effettuare quanto richiesto nel più breve tempo possibile.

Una volta autorizzato l’intervento, l’Impresa dovrà produrre un “**Piano Operativo**” delle attività da svolgere e di utilizzo delle risorse. Il Piano Operativo dovrà anch’esso essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio prima di diventare operativo. INPDAP potrà comunque chiedere all’Impresa di modificare e /o integrare il Piano, in qualsiasi momento. L’Impresa si impegna ad effettuare quanto richiesto nel più breve tempo possibile. Ogni modifica apportata al Piano deve essere riportata anche nella “Scheda intervento”.

Ogni intervento attivato dovrà comunque essere registrato e documentato nel sistema di Governance del contratto. In tale sistema l’Impresa deve inserire tempestivamente (entro 2 giorni lavorativi dalla data di approvazione) sia la Scheda Intervento che il Piano Operativo. Questi documenti vanno aggiornati a cura dell’Impresa.

L’Impresa potrà proporre in corso d’opera ai Referenti INPDAP del Contratto modifiche ai dati dimensionali dell’intervento. Queste modifiche, prima di diventare operative, dovranno essere approvate dal Responsabile INPDAP del servizio. Ogni modifica dovrà comunque essere riportata nella Scheda Intervento e nel Piano Operativo.

I dati di sintesi degli interventi vanno riportati anche nel Piano generale del servizio di cui sopra.

Per quanto non espressamente qui previsto si applica a questo tipo di interventi il ciclo di realizzazione “a fase unica” definito nel capitolo relativo al servizio di sviluppo e MEV.

Si precisa che INPDAP si riserva di concordare in corso d’opera con l’Impresa modifiche all’indice e ai contenuti della richiesta di intervento, della scheda progetto e del Piano operativo.

12.5 CHIUSURA DEGLI INTERVENTI E LORO CONSUNTIVAZIONE

Alla chiusura dell’intervento, l’Impresa deve aggiornare il Piano Operativo e trasmettere al Responsabile INPDAP del servizio una comunicazione di chiusura dell’intervento con allegato un SAL di chiusura intervento, contenente almeno le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell’intervento, di cui alla Scheda Intervento,
- b) data inizio e chiusura dell’intervento,
- c) attività svolte (descrizione sintetica), “prodotto” dell’intervento e luogo di svolgimento,

- d) risorse impiegate (quantità per profilo professionale e impegno per nominativo),
- e) prezzo complessivo dell’intervento.

Dovranno essere evidenziati eventuali scostamenti dei dati dimensionali dell’intervento rispetto alla Scheda Intervento e al Piano Operativo.

Il SAL di fine intervento deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del servizio, per poter valere ai fini della fatturazione del servizio reso.

12.6 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO

L’Impresa dovrà produrre e trasmettere al Responsabile INPDAP del Contratto e al Responsabile INPDAP del servizio, con cadenza mensile (entro i primi 5 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento), un rapporto di riepilogo degli interventi avviati nell’ambito di questo servizio. Il rapporto deve contenere, almeno:

- a) numero interventi avviati alla data,
- b) loro situazione (in corso, sospesi, chiusi),
- c) durata degli interventi chiusi alla data,
- d) risorse impegnate per intervento – per profilo professionale,
- e) risorse complessivamente utilizzate alla data, per tipologia professionale,
- f) livelli di servizio conseguiti.

Il Rapporto dovrà essere approvato dai Responsabili INPDAP e inserito a cura dell’Impresa nel sistema di Governance del contratto.

12.7 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Per l’erogazione del servizio l’Impresa deve utilizzare le figure professionali del Consulente senior e del Consulente. Le figure professionali utilizzate devono possedere gli skills minimi definiti nell’Allegato 4. Le risorse dovranno possedere una dimostrata esperienza del dominio applicativo delle Aree Funzionali di cui è composto il SIN.

12.8 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO

Il servizio è svolto di norma presso le sedi INPDAP di Roma.

INPDAP metterà a disposizione del personale dell’Impresa locali adeguati allo svolgimento del servizio, dotati della necessaria logistica e delle necessarie connessioni di rete.

Tutta l’attrezzatura informatica necessaria alle attività svolte dal personale dell’Impresa (i PC – di tipo notebook e/o desktop - i tools, i software di ogni tipologia etc) devono essere forniti al proprio personale direttamente dall’Impresa.

Si precisa che tutte le apparecchiature informatiche del personale dell’Impresa che opererà, anche saltuariamente, presso le sedi INPDAP, dovranno essere conformi alle politiche di sicurezza definite da INPDAP. INPDAP si riserva in ogni momento di verificare la rispondenza di tali apparecchiature a tali politiche e di impedire alle apparecchiature non conformi la connessione alla rete intranet e a quella internet dai locali dell’Istituto. A tal fine INPDAP comunicherà tempestivamente all’RTI quali sono le politiche di sicurezza da implementare sulle apparecchiature del personale dell’RTI che deve operare presso le sedi INPDAP.

12.9 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è a consumo, dimensionato a massimale in giorni persona per qualifica professionale. Il numero di giorni persona richiesti a massimale per qualifica per questo servizio è riportato nella seguente tabella.

Qualifica	g-p a massimale
Consulente Senior	1.500
Consulente	6.000

In termini generali è richiesto all’Impresa di rendere disponibile almeno un Referente per ogni Area funzionale del SIN, con competenze specifiche sull’Area.

L’Impresa nell’Offerta tecnica, nel Piano generale del servizio, dovrà proporre un dimensionamento e una organizzazione di questo servizio, evidenziando le competenze specifiche delle risorse offerte riguardo le Aree funzionali del SIN. INPDAP utilizzerà i Referenti di volta in volta per supportare le aree di intervento che riterrà più opportune, in funzione delle esigenze che si manifesteranno in corso d’opera.

12.10 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio è valorizzato a consumo, in giorni-persona. Per il calcolo dei corrispettivi, va moltiplicato il numero dei giorni persona di impegno per tipologia di risorsa professionale rendicontati dall’Impresa - e approvati da INPDAP nel Rapporto mensile di cui sopra - per le rispettive tariffe unitarie di cui all’Offerta economica presentata dall’Impresa in sede di gara.

Per la quantificazione dell’impegno farà fede il Rapporto mensile sul servizio, trasmesso dall’Impresa ed approvato come sopra definito.

12.11 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RISCONTRO DA PRODURRE

Piano generale del servizio – Contiene la vista aggregata dell’organizzazione del servizio e dei dati dimensionali e di programmazione sintetici di tutti gli interventi avviati.

Scheda Intervento – Per ogni intervento, ne definisce in modo sintetico i parametri dimensionali.

Piano Operativo – Per ogni intervento, definisce il Piano di attività da svolgere, i tempi e le risorse da utilizzare.

SAL di chiusura intervento – Contiene il riepilogo dei parametri dimensionali dell’intervento, a consuntivo, con indicazione delle eventuali difformità rispetto alla pianificazione originale.

Rapporto mensile sul servizio – Contiene il riepilogo (consuntivo) dei dati dimensionali di sintesi degli interventi avviati alla data di riferimento, inclusivo del riepilogo della quantità di risorse utilizzate per intervento, per figura professionale, e i livelli di servizio conseguiti.

13. COORDINAMENTO DELLA FORNITURA

13.1 ATTIVITÀ RICHIESTE E ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio comprende tutte le attività necessarie per la corretta conduzione e coordinamento della componente tecnico-informatica ed organizzativa dei servizi oggetto della fornitura, per quanto riguarda l'Impresa. Le attività richieste all'Impresa nell'ambito di questo servizio comprendono:

- Lo start up della fornitura, che dovrà prevedere la definizione congiunta con l'Istituto delle modalità di avviamento e gestione dei servizi oggetto dell'appalto e in particolare:
 - la revisione, aggiornamento e contestualizzazione dei documenti del Sistema Qualità INPDAP applicabili ai servizi oggetto della fornitura, inclusi i prodotti di fase;
 - la definizione di un processo di governo dell'intera fornitura, che include le modalità di gestione delle rendicontazioni e dell'iter di loro approvazione, fino alla fatturazione dei servizi e prodotti forniti e l'eventuale utilizzo di strumenti informatici e di basi informative di progetto che consentono l'automazione del processo di governo e la verifica tempestiva dei livelli di servizio;
 - l'organizzazione del governo della fornitura per l'intero periodo contrattuale.
- la gestione del contratto per ciò che attiene al Project Management dell'insieme dei servizi e dei progetti avviati e al coordinamento di questi;
- l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team assegnati ai diversi servizi secondo le indicazioni del contratto e dei Responsabili INPDAP. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere), acquisita l'approvazione dell'Istituto, al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario;
- la redazione e gestione di tutti i documenti di pianificazione previsti dal Contratto, il Piano di Lavoro (Piano di Contratto), il Piano generale dei vari servizi, le Schede intervento, i Piani Operativi di progetto, la formalizzazione dello start up dei singoli task (progetti), la rendicontazione delle attività e dello stato di avanzamento dei lavori, la raccolta e il monitoraggio dei livelli di servizio, gli adempimenti per la fatturazione;
- l'Assicurazione Qualità (in senso ISO 9001:2000), consistente almeno in:
 - la redazione e gestione del Piano della Qualità del contratto;
 - la pianificazione ed effettuazione dell'audit del Sistema di Gestione Qualità dell'Impresa per assicurare il raggiungimento degli obiettivi di qualità e la gestione delle non-conformità rilevate;
 - la raccolta ed archiviazione delle informazioni sulla qualità del contratto, a supporto dell'attività per la gestione degli SLA e della funzione di monitoraggio;
- il supporto al monitoraggio del contratto svolto dall'Istituto;
- l'alimentazione del Sistema INPDAP di Governo del Contratto, per la parte di propria competenza, secondo le modalità che saranno indicate dall'Istituto.

Inoltre, è richiesto alla funzione di coordinamento del contratto dell'Impresa di svolgere una funzione di interfacciamento con i capi progetto INPDAP nelle fasi di recepimento dei requisiti utente, di progettazione e erogazione dei servizi e di adoperarsi per garantire il recepimento di

osservazioni e l’aggiornamento dei documenti di progetto, garantendo la piena compatibilità ed integrazione con i prodotti in fase di sviluppo e con le architetture tecniche INPDAP, segnalando eventuali problemi e/o criticità.

L’attività di coordinamento del Contratto dovrà essere svolta, per tutta la durata del Contratto stesso, in stretto contatto con i referenti INPDAP. Tale interazione dovrà essere supportata da:

- rendicontazioni sullo stato di avanzamento dei lavori, sul rispetto dei livelli di servizio e dei vincoli contrattuali, emesse con le scadenze esplicitate nel seguito del documento per ogni tipo di rendicontazione;
- comunicazioni di carattere estemporaneo finalizzate alla esecuzione e rendicontazione di specifiche attività, alla segnalazione di problemi e alla proposizione delle relative soluzioni.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le rendicontazioni sopra citate dovranno riportare:

- il consuntivo, alla data, dello stato del contratto e delle attività di governo messe in atto per garantirne il buon fine;
- le informazioni di sintesi necessarie al fine di permettere una valutazione sulle soluzioni scelte e sulle modalità di realizzazione della soluzione messe in atto, nonché di supportare l’identificazione e pianificazione degli eventuali interventi di miglioramento.

13.2 RESPONSABILI DEL SERVIZIO

Il Responsabile INPDAP del servizio sarà il Responsabile INPDAP del contratto. Egli sarà l’interlocutore formale dell’Impresa per tutte le questioni riguardanti questo servizio e provvederà alla verifica e controllo del servizio erogato.

Il Responsabile di questo servizio sarà, per l’Impresa, il Responsabile per l’Impresa del contratto. A questi è chiesto di assicurare il coordinamento delle risorse dell’Impresa impegnate nel progetto e di costituire l’interfaccia del Responsabile INPDAP del Responsabile INPDAP del Contratto per le questioni inerenti l’andamento del servizio. Il Responsabile dell’Impresa sarà altresì il destinatario delle comunicazioni formali scambiate tra le parti nell’ambito di questo servizio.

13.3 RAPPORTI MENSILI SUL SERVIZIO

L’Impresa dovrà produrre e trasmettere al Responsabile INPDAP del Contratto e al Responsabile INPDAP del servizio, con cadenza mensile (entro i primi 5 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento), un rapporto di riepilogo delle attività svolte nell’ambito di questo servizio. Il rapporto deve contenere, almeno:

- a) Descrizione sintetica delle attività svolte,
- b) loro situazione (in corso, sospese, chiuse),
- c) risorse impegnate nelle attività – per profilo professionale ed impegno,
- d) livelli di servizio conseguiti.

Il Rapporto dovrà essere approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto e dal Responsabile INPDAP del servizio e inserito a cura dell’Impresa nel sistema di Governance del contratto.

13.4 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER L’EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Le risorse richieste devono avere il profilo di Project Manager, Consulente senior e Consulente.

Le figure professionali richieste devono possedere gli skills definiti nell'Allegato 4 e dovranno possedere una dimostrata esperienza nel dominio applicativo delle Aree Funzionali di cui è composto il SIN.

13.5 LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONI DI LAVORO

Il servizio è svolto di norma presso le sedi INPDAP di Roma.

INPDAP metterà a disposizione del personale dell'Impresa locali adeguati allo svolgimento del servizio, dotati della necessaria logistica e delle necessarie connessioni di rete.

Tutta l'attrezzatura informatica necessaria alle attività svolte dal personale dell'Impresa (i PC – di tipo notebook e/o desktop - i tools, i software di ogni tipologia etc) devono essere forniti al proprio personale direttamente dall'Impresa.

Si precisa che tutte le apparecchiature informatiche del personale dell'Impresa che opererà, anche saltuariamente, presso le sedi INPDAP, dovranno essere conformi alle politiche di sicurezza definite da INPDAP. INPDAP si riserva in ogni momento di verificare la rispondenza di tali apparecchiature a tali politiche e di impedire alle apparecchiature non conformi la connessione alla rete intranet e a quella internet dai locali dell'Istituto. A tal fine INPDAP comunicherà tempestivamente all'RTI quali sono le politiche di sicurezza da implementare sulle apparecchiature del personale dell'RTI che deve operare presso le sedi INPDAP.

13.6 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è a canone, fisso. Il dimensionamento del servizio (quantità e qualità delle risorse professionali) è a carico dell'Impresa.

Si richiede in ogni caso all'Impresa un dimensionamento minimo del servizio pari a **6 FTE** delle qualifiche di Project Manager (3 FTE), Consulente senior (2 FTE) e Consulente (1 FTE), che operino costantemente presso INPDAP.

L'Impresa nell'Offerta tecnica dovrà proporre un dimensionamento e una organizzazione di questo servizio, esplicitando come intende assicurare il governo della fornitura e l'integrazione tra i vari servizi, evidenziando le qualifiche professionali e le competenze specifiche delle risorse offerte. Non sono ammesse offerte con dimensionamenti inferiori a quello minimo sopra indicato.

13.7 VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

Il servizio è valorizzato a canone, mensile, di importo fisso per la durata del contratto. Il canone è determinato dall'Impresa nell'Offerta presentata dall'Impresa in sede di gara.

13.8 RIEPILOGO DOCUMENTI DI RICONTRIO DA PRODURRE

Rapporto mensile sul servizio – Contiene la descrizione di sintesi e il riepilogo (consuntivo) dei dati dimensionali di sintesi delle attività svolte alla data di riferimento, inclusivo del riepilogo della quantità di risorse utilizzate, per figura professionale, e i livelli di servizio conseguiti.

14. DURATA DELLA FORNITURA

I servizi oggetto della fornitura sono complessivamente richiesti per 36 mesi, che decorrono dal termine della fase di presa in carico per addestramento ad inizio fornitura, di cui al successivo paragrafo 21.6. La data di inizio delle attività sarà comunicata con lettera dall'Istituto.

È da intendersi comunque che la manutenzione in garanzia del software deve essere assicurata per un periodo di **12 mesi** a partire dal collaudo con esito positivo, a prescindere dalla scadenza del contratto.

15. LUOGO DI LAVORO E DOTAZIONE DI LAVORO

I servizi oggetto della fornitura dovranno essere svolti nelle sedi di lavoro indicate nei capitoli di descrizione delle specifiche dei singoli servizi richiesti.

Quando il personale dell'Impresa opera presso le sedi INPDAP, è tenuto ad osservare le condizioni e modalità di lavoro e di accesso ai locali definite dall'Istituto.

L'Impresa dovrà inoltre installare a suo carico e spese, presso la sede di lavoro indicata dall'Istituto su Roma, un sistema per la rilevazione delle presenze del personale operante presso INPDAP nell'ambito della fornitura; gli elaborati di rilevazione delle presenze dovranno essere resi disponibili all'Istituto secondo modalità e termini da concordare all'avvio della fornitura con il Responsabile INPDAP del Contratto.

Tutte le condizioni atte ad assicurare la sicurezza sui luoghi di lavoro e che l'Impresa è tenuta ad osservare sono definite nel Contratto.

La dotazione informatica richiesta all'Impresa e quella che verrà messa a disposizione da INPDAP sono specificate nei medesimi capitoli di definizione delle specifiche dei singoli servizi richiesti.

16. TRASFERTE

Per le attività da erogare presso sedi periferiche dell'INPDAP è previsto nel periodo contrattuale un massimale di giorni persona di trasferta, in base a quanto definito nell'ambito del servizio di Assistenza al rilascio delle applicazioni in esercizio.

Le trasferte vanno preventivamente autorizzate da parte di INPDAP.

Si precisa che gli interventi nella Provincia di Roma, anche al di fuori della sede prevalente di lavoro, sono assimilati alla attività in sede centrale e, pertanto, non danno luogo a rimborso delle spese sostenute.

L'importo del rimborso delle spese di trasferta e le modalità di rimborso sono indicate nello Schema di contratto.

17. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

Le figure professionali proposte dall'Impresa per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno essere in possesso dei requisiti descritti in Allegato 4. Questi profili costituiscono i requisiti minimi che devono possedere le risorse offerte dall'Impresa ed hanno valore indicativo e non prescrittivo, in quanto INPDAP si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, esperienze ed attitudini al di là del suo profilo personale. Ad esempio, 5 anni addizionali di esperienza professionale nel settore informatico possono corrispondere ad una cultura equivalente ad una laurea in discipline scientifiche.

I curricula vitae del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili a INPDAP secondo quanto previsto dal contratto e secondo il Template riportato in Allegato 4.

Per quanto attiene alle risorse che possiedono le certificazioni richieste come requisito di accesso, si precisa che queste dovranno essere rese disponibili per l'intera efficacia del contratto e dovranno essere impiegate nei gruppi di lavoro che garantiscono l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura anche senza espressa richiesta di INPDAP.

Ogni riferimento ad attività (es. Disegno) o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o a componenti di essi che sono effettivamente adottati per i sistemi informativi gestiti dall'INPDAP. Se possedute, queste sono apprezzate come competenze “core” per l'esecuzione della fornitura. Competenze su altri prodotti, non adottati, o su componenti di essi non utilizzate sono apprezzate in minor misura e comunque solo se associate alle competenze “core”.

Tale scenario può cambiare in corso d'opera, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate. Pertanto, i profili delle figure professionali richieste non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura, in quanto INPDAP potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie.

Si precisa, inoltre, che nei profili professionali di Analista senior, DBA senior, DBA applicativo, Analista, Programmatore senior, Esperto base dati, Esperto di tecnologie e architetture IT e Programmatore vengono riassunte le attuali necessarie conoscenze sui diversi ambienti applicativi e tecnologici in uso e per i diversi servizi oggetto del presente capitolato. E' evidente che tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste all'Impresa sulle diverse attività e/o servizi e non in una unica persona.

18. RESPONSABILI DEL CONTRATTO

Sia INPDAP sia l'Impresa individueranno il Responsabile della fornitura fra le risorse che offrono le massime garanzie in termini di competenza ed esperienza.

L'Impresa dovrà indicare il Responsabile unico delle attività contrattuali per l'intera fornitura, cui INPDAP farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa. Tale risorsa sarà individuata dall'Impresa già in sede di Offerta, alla quale dovrà essere allegato il suo curriculum. Questa risorsa non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro individuati per l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per INPDAP.

Il Responsabile delle attività contrattuali dovrà riferire a INPDAP sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- Piano globale della fornitura (Piano di contratto);
- Utilizzo del Sistema di Governo INPDAP;
- Garanzia del rispetto del Piano della Qualità tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- Livelli di servizio misurati per le attività oggetto della fornitura;
- Problematiche relative all'organizzazione e dimensionamento dei singoli servizi e su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti, con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;
- Eventuali azioni correttive a fronte dei risultati della misura della *customer satisfaction*.

Nel caso di attivazione di progetti che coinvolgono più aree applicative l’Impresa è tenuto ad individuare un Coordinatore. Tale risorsa non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro individuati per l’erogazione dei servizi di fornitura e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per INPDAP. Il Coordinatore, una volta nominato ed approvato da INPDAP, avrà i seguenti compiti:

- garantire la coerenza e l’allineamento dei Piani di Lavoro (Piani Operativi di Progetto) di ciascun obiettivo di area;
- garantire la costante ed efficace comunicazione ed il coordinamento tra i capi progetto di ciascun obiettivo di area;
- garantire la gestione coordinata del rischio di progetto complessivo;
- garantire la formazione trasversale delle risorse sugli obiettivi delle singole aree.

Tale figura deve possedere una comprovata esperienza e competenza nella gestione di progetti ad alta criticità, essere punto di riferimento, in termini di autorevolezza, skill tecnico e funzionale nei confronti dei singoli referenti di area e capi progetto di singolo obiettivo.

In caso di inadeguatezza di un referente o di un coordinatore, INPDAP si riserva di chiederne la sostituzione secondo quanto prescritto in questo Capitolato.

19. ORARIO DI SERVIZIO

19.1 ORARIO BASE

La copertura dei servizi oggetto di fornitura deve essere garantita nei giorni feriali¹ dal lunedì al venerdì, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con INPDAP, rispettando l’orario dalle 8:30 alle 18:30, salvo diversi accordi tra le parti, anche nell’ambito di singoli servizi.

Resta inteso che l’orario giornaliero da effettuare sarà comunque di otto ore, pause pranzo escluse.

INPDAP indicherà all’Impresa – dopo la stipula del contratto - le modalità con le quali le risorse dell’Impresa dovranno certificare la propria presenza presso le sedi INPDAP – attraverso la rilevazione degli orari di ingresso ed uscita dagli stabili – e come tali presenze dovranno essere rendicontate all’Istituto.

Qualora per motivazioni – sempre concordate preventivamente con il responsabile INPDAP del servizio – una risorsa professionale dell’Impresa che opera in un servizio a presenza dovesse effettuare meno di 8 ore di lavoro in una giornata, l’impegno contabilizzato dovrà essere proporzionale alle ore di servizio effettivamente erogate.

Qualora per motivazioni – sempre concordate preventivamente con il responsabile INPDAP del servizio – una risorsa professionale dell’Impresa che opera in un servizio a canone presso INPDAP dovesse effettuare meno di 8 ore in una giornata, dovrà recuperare in una successiva giornata, da concordare sempre con il responsabile INPDAP del servizio, le ore non erogate.

L’orario di servizio potrà essere modificato su richiesta di INPDAP e recepito nel Piano della Qualità e nel Piano di Lavoro (Piano di Contratto) in funzione di specifiche esigenze dell’Istituto.

Il Responsabile dovrà indicare, laddove non già previsto nel Piano di Lavoro (Piano Operativo di Progetto), le risorse che, tra le figure professionali di norma impiegati nel servizio richiesto, in quantità e qualità, garantiranno il servizio; sarà inoltre responsabile dell’organizzazione del servizio esteso. Se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, la disponibilità del servizio

¹ Si precisa che per giorno festivo deve intendersi la festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto di fornitura.

esteso non sarà soggetta all'accettazione da parte dell'Impresa. La procedura di dettaglio concordata sarà inserita nel Piano della Qualità Generale.

L'Impresa, su richiesta INPDAP - in relazione alle criticità e ai picchi stagionali di lavorazione - dovrà assicurare la presenza del proprio personale presso l'Istituto anche in orari diversi da quello feriale 8.30-18.30, anche nei giorni festivi e negli orari notturni, purché la richiesta sia inoltrata al Responsabile dell'Impresa per il contratto con un preavviso minimo di 3 (tre) giorni lavorativi, salvo diversi accordi tra le parti. Le prestazioni a presenza effettuate dall'Impresa in questi orari saranno remunerate secondo le tariffe dei giorni feriali.

L'estensione dell'orario di servizio sarà anticipata telefonicamente al Responsabile del contratto per l'Impresa entro i termini sopra riportati e confermata per posta elettronica al Responsabile stesso dal responsabile INPDAP del contratto.

19.2 REPERIBILITÀ

L'Impresa dovrà assicurare, senza oneri aggiuntivi per INPDAP, la reperibilità di un numero adeguato di risorse per interventi di emergenza extra orario nei servizi di:

- Sviluppo e manutenzione evolutiva del software applicativo.
- Assistenza all'avviamento in esercizio del software applicativo.
- Conduzione funzionale del software applicativo in esercizio.
- Governo del patrimonio informativo INPDAP.
- Coordinamento della fornitura.

Il Piano di reperibilità, che dovrà coprire anche i giorni festivi e pre-festivi, sarà concordato in corso d'opera tra le parti.

Si precisa che, al fine di garantire la reperibilità richiesta alla risorse dell'Impresa, quelle individuate per coprire tale esigenza dovranno essere dotate di cellulare di servizio il cui numero dovrà essere comunicato a INPDAP.

Nell'Offerta Tecnica, l'Impresa dovrà definire come intende organizzare la reperibilità delle risorse, in quali orari, con quali modalità di chiamata e di intervento (inclusi i tempi) e quante risorse per tipologia professionale intende rendere disponibili per tale esigenza.

20. GARANZIA

Deve essere garantita, come parte integrante dei servizi di Sviluppo e MEV di Software ad hoc, la correzione dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.

La garanzia, così come sopra definita, dovrà essere erogata per i 12 mesi successivi alla data di collaudo con esito positivo del software sviluppato.

L'estensione della garanzia è esclusa per gli oggetti modificati da un soggetto diverso da quello impegnato a fornire la garanzia.

21. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA FORNITURA

21.1 ASPETTI GENERALI E RIFERIMENTI

Nei paragrafi che seguono sono definite ulteriori modalità di svolgimento della fornitura, ad integrazione di quanto già specificato nei capitoli in cui sono definite le specifiche di realizzazione dei vari servizi oggetto della fornitura.

Il contesto tecnologico di riferimento nel quale dovrà operare l'Impresa è definito nell'Allegato 3. Si precisa che tutte le scelte tecnologiche e architettrurali prese in esecuzione di questo contratto dovranno essere coerenti con l'ambiente tecnologico INPDAP e dovranno sempre essere preventivamente autorizzate da INPDAP.

INPDAP si riserva di modificare le modalità di esecuzione definite in questo Capitolato, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Impresa. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta anche dell'Impresa, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli Obiettivi. INPDAP si riserva di chiedere all'Impresa di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da INPDAP stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.). INPDAP si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di INPDAP nello svolgimento di tali attività

Si sottolinea che all'Impresa è richiesto in tutte le attività il rispetto degli standard e delle linee guida adottate da INPDAP; l'Impresa deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

All'Impresa è richiesta l'osservanza dei processi e l'utilizzo degli strumenti da INPDAP predisposti per l'interfacciamento con le strutture tecniche.

21.2 PIANO DI LAVORO DEL CONTRATTO

L'Impresa dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornato un Piano di Lavoro Generale (Piano di Contratto) che riporta le attività, i tempi e l'impegno per tutti i servizi previsti (e per gli obiettivi attivati nell'ambito dei servizi). L'articolazione del Piano è la seguente:

- il piano di subentro ad inizio fornitura,
- il piano di trasferimento di know how,
- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni area/servizio tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso,
- per le attività a carattere progettuale, un piano riepilogativo per ogni area/obiettivo.

L'Impresa dovrà indicare nel Piano qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse.

Qualsiasi pianificazione dovrà essere approvata da INPDAP sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

L'Impresa è tenuta a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifica il Piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando a INPDAP il relativo Piano di Lavoro (Piano di Contratto). La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro (Piano di Contratto) in seguito ad uno o più rilievi emessi su prodotti di fase.

In qualunque momento INPDAP può richiedere la consegna del Piano di Lavoro (Piano di Contratto): questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati, così come potrà richiedere la predisposizione ed il mantenimento di piani riepilogativi di sintesi che permettano una vista integrata d’assieme di un set definito di servizi ed obiettivi a livello aggregato, secondo criteri da definire congiuntamente a inizio lavori.

Il Piano di Lavoro (Piano di Contratto) e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dall’Impresa, e accettati da INPDAP, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

Il Piano di lavoro del contratto deve essere approvato dal Responsabile INPDAP del Contratto per diventare operativo.

Il Piano va inserito a cura dell’Impresa nel sistema di Governance del contratto.

21.3 STATO DI AVANZAMENTO E CONSUNTIVAZIONE DEL CONTRATTO

L’Impresa dovrà predisporre mensilmente il documento di “Stato Avanzamento Lavori (SAL) del Contratto”. Tale documento dovrà riportare, almeno:

1. per gli interventi a consumo, tutti gli interventi attuati dall’inizio del contratto, con indicazione del loro stato di avanzamento alla data, e esplicitazione di eventuali criticità e ritardi, azioni di recupero;
2. per ogni intervento a consumo, la consuntivazione delle risorse utilizzate (punti funzione e/o giorni-persona o altre unità di misura prevista dal contratto), e le differenze rispetto alle stime iniziali (con i razionali degli scostamenti), nonché il costo dell’intervento alla data;
3. per ogni servizio di tipo continuativo, andamento del servizio, risorse consumate, indicazioni sulle eventuali criticità/ritardi, relative azioni di recupero.

Lo “Stato Avanzamento Lavori del Contratto” deve essere corredato dal “Rendiconto Risorse”, che deve riepilogare l’impegno delle varie risorse professionali utilizzate nel periodo, per nominativo, con indicazione del servizio sul quale hanno operato, con che ruolo, per quanti giorni.

Per la compilazione del documento devono essere utilizzati i vari Rapporti di consuntivo periodici dei servizi previsti nei paragrafi di questo Capitolato in cui sono definite le specifiche di tali servizi.

Lo “Stato Avanzamento Lavori” deve essere trasmesso entro il quinto giorno solare successivo al mese di riferimento al Responsabile INPDAP del Contratto, che potrà chiedere all’Impresa integrazioni e/o precisazioni al documento, che l’Impresa si impegna a effettuare nel più breve tempo possibile.

Il documento deve essere trasmesso in formato elettronico, secondo le indicazioni che verranno fornite all’Impresa dal Responsabile INPDAP del Contratto. Il documento deve essere inserito a cura dell’Impresa nel sistema di Governo INPDAP del Contratto.

21.4 PIANO DI QUALITÀ DEL CONTRATTO

L'Impresa deve presentare nell'Offerta tecnica, e successivamente mantenere ed aggiornare, un Piano della Qualità generale dei servizi oggetto dell'appalto, sviluppato facendo riferimento a standard di larga diffusione, come ad es. ISO 10005, contenente, almeno, questi elementi:

1. definizione degli obiettivi di qualità per i vari servizi, corredati, ove possibile, da indicazioni quantitative, essenziali per la verifica del raggiungimento degli stessi. Gli obiettivi di qualità devono essere collegati ai criteri di accettazione indicati nel contratto;
2. indicazioni delle attività di controllo e assicurazione della qualità che saranno messe in atto, con evidenziazione delle tipologie di ispezioni, revisioni, audits etc.. che saranno effettuati, delle risorse coinvolte, nonché del Piano di massima di loro effettuazione;
3. modalità e strumenti per la raccolta, conservazione e presentazione dei livelli di servizio previsti dal contratto..

Il riferimento per la stesura del Piano della Qualità generale del contratto è nel Sistema Qualità INPDAP, di cui agli allegati.

Per i singoli interventi, l'Impresa deve definire di norma un il Piano della Qualità Obiettivo, che definisce le specifiche di qualità relative alla singola attività o al singolo intervento o le eventuali deroghe al Piano della Qualità Generale. Il Piano della Qualità Obiettivo non dovrà essere prodotto se non esistono specificità dell'Obiettivo o deroghe rispetto a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale, mentre le attività di tipo continuativo saranno disciplinate nel Piano della Qualità Generale.

In sede di Offerta, l'Impresa può proporre soluzioni migliorative per il Piano della Qualità Generale o di Obiettivo, descrivendo come queste proposte aumentano la qualità della fornitura.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo saranno sottoposti all'approvazione di INPDAP. Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta INPDAP ogni qualvolta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

21.5 ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

L'Impresa dovrà in corso d'opera svolgere le proprie attività conformemente ai requisiti degli standard di assicurazione e gestione della qualità definiti da ISO nello standard ISO 9001 e darne evidenza a INPDAP, attraverso la messa a disposizione di risultati dei propri audit interni effettuati sulla corretta applicazione dei principi del Sistema di Qualità aziendale nel contratto in questione.

21.6 ADDESTRAMENTO AD INIZIO FORNITURA

A partire dalla data di stipula del contratto, l'Impresa può richiedere a INPDAP di usufruire di addestramento per un periodo massimo di 2 mesi solari, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione correttiva e gestione condotta dal Fornitore uscente. Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con

INPDAP, anche sulla base delle proposte che l’Impresa potrà fare in sede di Offerta. INPDAP garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia di INPDAP stessa che di terzi. Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, l’Impresa non percepirà alcun corrispettivo per le attività e i servizi oggetto della presa in carico.

21.7 PRODOTTI DELLA FORNITURA

21.7.1 Elenco dei Prodotti

I prodotti della fornitura previsti dai cicli di vita applicabili in INPDAP sono descritti nell’Allegato 2. In assenza di standard INPDAP, l’Impresa è tenuta a proporre nel Piano della Qualità generale del Contratto un proprio modello, sottoposto ad approvazione preventiva da parte di INPDAP. La tabella che segue riporta i prodotti della fornitura, adottati per le attività svolte in modalità progettuale. La colonna “ambito” esprime la copertura del documento:

- nel caso di documento riferito all’area applicativa esso dovrà essere mantenuto aggiornato al rilascio di qualsiasi intervento relativo all’area applicativa stessa indipendentemente dal ciclo di vita adottato, tale documento sarà pertanto unico per Area applicativa e verrà aggiornato di volta in volta;
- nel caso di documento riferito ad una applicazione di una area applicativa esso dovrà essere mantenuto aggiornato al rilascio di qualsiasi intervento relativo all’applicazione indipendentemente dal ciclo di vita adottato, tale documento sarà pertanto unico per applicazione e verrà aggiornato di volta in volta;
- nel caso di documento riferito al singolo obiettivo, esso verrà prodotto ed aggiornato durante il ciclo di vita dell’obiettivo stesso ed i suoi contenuti dovranno essere integrati, organici e congrui con i contenuti degli altri prodotti di area o applicazione previsti dal ciclo di vita utilizzato.

Prodotti	Ambito di riferimento	Ciclo di vita Completo	Ciclo di vita Ridotto	Ciclo di vita urgente
Piano di lavoro dell’obiettivo (Piano Operativo di Progetto)	Obiettivo	SI	SI	SI
Piano di qualità	Obiettivo	Eventuale	Eventuale	Eventuale
Specifiche dei requisiti	Obiettivo	SI	SI	SI ²
Prototipo	Obiettivo	Su richiesta	Su richiesta	SI
Piano dei test	Applicazione	SI	SI	SI
Codice sorgente	Obiettivo	SI	SI	SI
Manuale utente	Applicazione	SI	SI	SI
Manualistica tecnica	Applicazione	SI	SI	SI
Documento base dati (livello logico e fisico)	Applicazione	SI	SI	SI
Lista oggetti software	Obiettivo	SI	SI	SI
Conteggio FP	Obiettivo	SI	SI	SI

La tabella ha valore indicativo e non è esaustiva nella casistica. Eventuali altri prodotti potranno essere previsti e concordati di volta in volta, a seconda delle specifiche esigenze dell’Obiettivo.

² Sotto forma di verbale di riunione eventualmente aggiornato in maniera incrementale

INPDAP si riserva di aggiornare il formalismo attuale e il contenuto dei prodotti descritti negli allegati che riepilogano il Sistema Qualità INPDAP, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Verranno concordate di volta in volta le modalità di adozione dei nuovi standard, per gli Obiettivi in corso e per quelli a venire, nei casi in cui l'aggiornamento comporti un particolare onere per l'Impresa.

21.7.2 Modalità di Consegna dei Prodotti

21.7.2.1 Consegna dei prodotti software

Il software deve essere consegnato tramite l'utilizzo del sistema di Configuration Management utilizzato dall'Istituto e descritto negli Allegati, fermo restando l'obbligo dell'Impresa di mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software per quelle applicazioni eventualmente non supportate dal prodotto di configurazione utilizzato dall'INPDAP.

INPDAP si riserva di chiedere, in entrambi i casi, la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/optico.

Quanto sopra previsto non esclude in alcun modo l'obbligo dell'Impresa di accompagnare la consegna di oggetti software con il documento di lista oggetti software (LOS) completa di tutte le informazioni necessarie a INPDAP per la gestione della configurazione.

21.7.2.2 Consegna di documentazione

L'Impresa è tenuta a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Sistema di Governo del Contratto secondo le modalità indicate dal Servizio di Program Management INPDAP.

La documentazione dovrà essere in formato nativo firmata digitalmente (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...) e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

Nel caso di temporanea indisponibilità del Sistema la consegna avverrà su un supporto digitale (cd, dvd, posta elettronica certificata, ecc.) contenente la documentazione in formato nativo, firmata digitalmente accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato è completo di tutti gli allegati.

21.7.2.3 Assenza di Virus

Tutti i prodotti consegnati dovranno essere esenti da virus. INPDAP si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

21.7.3 Vincoli Temporalì sulle Consegne

21.7.3.1 Piani della Qualità

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere consegnato entro **20 (venti) giorni** lavorativi dalla data di stipula del contratto. Gli eventuali Piani della Qualità specifici per singolo Obiettivo dovranno essere consegnati in fase di Definizione. Nel caso in cui INPDAP formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto ai Piani della Qualità sia Generale che di Obiettivo; i documenti aggiornati dovranno essere consegnati entro **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla formalizzazione dei rilievi.

21.7.3.2 Piani di Lavoro

Il Piano di Lavoro generale (Piano di Contratto) comprensivo del piano di subentro dovrà essere consegnato entro **7 (sette) giorni** lavorativi dalla data di stipula del contratto.

Per le attività svolte in modalità progettuale il Piano di Lavoro (Piano Operativo di Progetto) dovrà essere consegnato entro la fase di Definizione o secondo quanto previsto dal ciclo di vita adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo.

Dovrà contenere, in fase di Definizione, l'indicazione della esatta composizione del team che l'Impresa intende impiegare sull'Obiettivo con riferimento ai curricula vitae (CV) consegnati, alle figure professionali, alla % stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro (Piano di Contratto) che dovrà essere approvato da INPDAP.

Mensilmente entro **5 (cinque) giorni** lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, l'Impresa dovrà aggiornare il Piano di Lavoro generale (Piano di Contratto), con particolare cura alla pianificazione delle attività relative ai servizi di gestione del mese di riferimento, predisporre la sezione Consuntivo Attività (SAL) del mese in chiusura (per area ed attività), aggiornare la sezione delle certificazioni richieste in sede di partecipazione alla gara. Il piano così aggiornato è soggetto all'approvazione da parte di INPDAP, unitamente al Rendiconto Risorse.

Qualora richiesto da INPDAP, l'Impresa dovrà consegnare il Piano di Lavoro relativo al trasferimento del *know how* entro **5 (cinque) giorni lavorativi**.

Ogni scostamento rispetto al Piano deve essere comunicato e verbalizzato a cura dell'Impresa. Il relativo Piano di Lavoro (Piano di Contratto) aggiornato, secondo le modalità concordate con INPDAP, dovrà essere riconsegnato entro **5 (cinque) giorni lavorativi** dal relativo verbale.

21.7.3.3 Prodotti di Fase

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di vita adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono ad eccezione, ad esempio:

- dei Manuali di gestione, le procedure di definizione e caricamento delle tabelle, il documento di supporto alle attività di trasferimento ed installazione in ambiente di collaudo, ed in genere ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, che dovranno essere consegnati almeno **5 giorni lavorativi** prima della fine della fase di realizzazione;
- del Piano di Change (sezione di esercizio) che dovrà essere allegato, alla richiesta di cambiamento da far pervenire alle strutture tecniche (RFC-request for change), almeno **5 giorni lavorativi** prima della fine della fase di collaudo;
- del campione tecnico, quando previsto, che dovrà essere consegnato all'interno della fase di disegno, in data da concordare, in quanto sia il disegno di dettaglio che la casistica di test dipendono dai riscontri fatti a fronte del campione tecnico stesso.

La tempificazione della consegna dei prodotti di fase sarà riportata nel Piano Operativo di Progetto per i vari obiettivi.

21.7.3.4 Consegna attraverso il sistema di Governance del contratto

L'Impresa è tenuta a consegnare i prodotti di fase e tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Sistema di Governance del contratto. Tranne casi eccezionali e non imputabili all'Impresa, la mancata pubblicazione sul sistema equivale alla mancata consegna del prodotto ai fini della misurazione degli indicatori di qualità.

21.8 MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEI PRODOTTI

Per quanto non espressamente definito nei capitoli relativi alla definizione delle specifiche dei vari servizi oggetto della fornitura, si forniscono qui di seguito le regole generali per la valutazione dei prodotti della fornitura.

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica, interromperà il termine per l'approvazione. I prodotti di fase soggetti al rilievo dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo 3 giorni lavorativi.

21.8.1 Piano della Qualità

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può essere per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità presenti in capitolato, eventualmente migliorati dall'offerta. Il Piano della Qualità Generale dovrà essere concordato con i responsabili INPDAP, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. In caso di non approvazione si rimanda alle norme contrattuali. Nel caso in cui l'Impresa certificato rispetto alla norma EN ISO 9001:2000 non risolva le osservazioni notificate da INPDAP, questa si riserva di effettuare un'apposita segnalazione al SINCERT. L'approvazione del Piano della Qualità generale non implica approvazione dei Piani della Qualità Obiettivo, che saranno oggetto di valutazione singola all'interno degli Obiettivi di pertinenza.

21.8.2 Piano di lavoro

INPDAP dovrà approvare tutti i Piani di Lavoro previsti dal Capitolato. Non è prevista approvazione per tacito assenso. Dopo la prima approvazione, sarà cura dell'Impresa comunicare tempestivamente e concordare ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando a INPDAP il relativo Piano di Lavoro secondo i vincoli temporali specificati nel Capitolato per i vari servizi. I Piani di Lavoro così aggiornati dovranno essere approvati da INPDAP.

Il Piano di Lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dall'Impresa, e accettati da INPDAP, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

21.8.3 Prodotti di fase

Per procedere all'approvazione, quando prevista, dei prodotti relativi alle fasi delle attività progettuali, INPDAP si riserva almeno 10 (dieci) giorni lavorativi (5 nel caso di ciclo ridotto) dalla consegna. L'approvazione sarà effettuata attraverso comunicazione formale. Non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

In caso di approvazione anche da parte degli utenti delle Direzioni Centrali non DCSI, INPDAP si riserva almeno 20 (venti) giorni lavorativi (10 nel caso di ciclo ridotto).

Nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti, questi potranno essere approvati singolarmente, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase. I rapporti sugli indicatori di qualità non sono soggetti ad approvazione; tuttavia qualora siano riscontrate anomalie si procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di emissione della lettera di rilievo.

21.9 INVENTARIO DEI PUNTI FUNZIONE

Ogni intervento sul parco applicativo, qualora generi una modifica alla dimensione in Punti Funzione della baseline presente nell'Inventario applicativo, deve prevedere al suo termine l'aggiornamento della baseline stessa a cura dell'Impresa secondo le modalità descritte negli Allegati per l'alimentazione dello strumento applicativo.

21.10 RISORSE PROFESSIONALI DELL'IMPRESA

L'Impresa garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato.

A tal fine l'Impresa, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone a INPDAP per la valutazione i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, secondo il template di Curriculum previsto in Allegato 4. Devono essere presentati almeno due CV per ogni figura professionale richiesta da impiegare nei servizi contrattuali previsti, ed eventualmente per altre figure che INPDAP si riserva di richiedere. In ogni caso, per l'accettazione del personale proposto, INPDAP si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

Per il personale ritenuto da INPDAP inadeguato, a insindacabile giudizio dell'Istituto, qualunque sia il ruolo ed il servizio nel quale è impiegato, INPDAP procederà alla richiesta formale di sostituzione – con nota del Responsabile INPDAP del contratto - che dovrà avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data della richiesta, con risorsa in possesso delle competenze ed esperienze richieste dal Capitolato.

Si precisa che nessuna risorsa dell'Impresa potrà essere allocata e impiegata in più di un servizio contemporaneamente.

22. SISTEMA DI GOVERNANCE DEL CONTRATTO

L'Impresa dovrà utilizzare il Sistema di Governo dei contratti in uso in INPDAP, aggiornandolo tempestivamente con tutte le informazioni richieste nei paragrafi di questo Capitolato in relazione alla rendicontazione dei vari servizi oggetto della fornitura.

Il sistema ha la finalità di supportare INPDAP nel tracciamento delle informazioni relative ai contratti in essere.

A tal fine, INPDAP renderà disponibile l'accesso a tale sistema al personale dell'Impresa, secondo modalità che saranno concordate in corso d'opera tra le parti.

23. LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio applicabili a tutti i servizi oggetto della fornitura sono riportati in Allegato 2.

La raccolta, aggregazione e messa a disposizione di INPDAP dei livelli di servizio è a carico dell'Impresa, che deve a tal fine dotarsi di opportuni strumenti informatici.

L'Impresa deve, in tal senso, definire nel Piano della Qualità generale del contratto, allegato in prima versione nell'offerta tecnica, come intende raccogliere, conservare e presentare le misure relative al rispetto dei livelli di servizio previsti dal contratto.

A carico dell'Impresa è anche la misura delle penali da applicare per le inadempienze rilevate.

L'Impresa deve mettere a disposizione di INPDAP (e del monitore che sarà incaricato da INPDAP) la documentazione raccolta, le misure effettuate e le penali conteggiate, con i relativi criteri di misura.

Sarà compito di INPDAP (che può delegarlo al monitore) approvare tali misure e conteggi di penali, ovvero effettuare verifiche a campione per accertare la correttezza delle misure e dei conteggi effettuati.

24. MONITORAGGIO DELLA FORNITURA

INPDAP si riserva di procedere al monitoraggio previsto dall'art.13 comma 2 del decreto legislativo n.39/93 secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla circolare AIPA/CR/38 del 28 dicembre 2001 nei riguardi dell'Impresa anche qualora non ricorrano i limiti di cui alla citata circolare.

L'Impresa si impegna a fornire a INPDAP tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla INPDAP o da soggetto da essa incaricato. Il Fornitore si impegna a inviare all'INPDAP la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica. Inoltre il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche anche ispettive effettuate dalla INPDAP tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2003.

INPDAP si riserva di effettuare controlli sulla qualità del software prodotto (con strumenti tipo Mc Cabe); si riserva inoltre di verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso il Fornitore deve essere disponibile ad incontri/visite di INPDAP o personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento della produzione del software, del test, dell'effettivo utilizzo del mix di figure professionali offerte



rispetto a quelle previste contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

ALLEGATI

Allegato 1 – Documenti del ciclo di vita del software INPDAP

Allegato 2 – Livelli di servizio

Allegato 3 – Stato di realizzazione del SIN al 31.12.2009

Allegato 4 – Profili professionali richiesti

Allegato 5 – Obiettivi di sviluppo e MEV del SIN