

## ALLEGATO 4 – SINTESI DEI CONTRATTI OGGETTO DI MONITORAGGIO

### CONDUZIONE, GESTIONE ED EVOLUZIONE TECNOLOGICA DEI SISTEMI E DELLE PIATTAFORME CENTRALI E PERIFERICHE INPDAP

L'area d'intervento comprende le seguenti forniture mirate alla conduzione e gestione dei sistemi e delle piattaforme hardware e software centrali e periferiche INPDAP, nonché alla loro evoluzione tecnologica ed al loro eventuale potenziamento in relazione alle esigenze di esercizio del Sistema informativo.

#### SERVIZI DI CONDUZIONE TECNICO-SISTEMISTICA E GESTIONALE DEL SISTEMA INFORMATICO

Comprende i seguenti servizi:

- supporto sistemistico specializzato sui sistemi centrali
- supporto data base administration
- supporto alla gestione portali
- supporto alla gestione componente application server
- supporto sistemistico ambienti Microsoft
- gestione degli ambienti di reportistica e business intelligence
- gestione dell' ambiente di configuration management
- gestione della piattaforma di gestione per lo smistamento dati e di Citrix
- assistenza all'utenza (I° e II° livello per problemi di tipo tecnico-operativo)
- gestione delle procedure in esercizio
- gestione utenze e profili di accesso
- gestione convenzioni SLA
- gestione delle infrastrutture del CED
- gestione operativa (e cioè: conduzione operativa dei sistemi; controllo delle funzionalità degli apparati di comunicazione; gestione e monitoraggio delle procedure batch; gestione delle procedure di backup).
- gestione e monitoraggio delle reti di telecomunicazione

Si tratta di servizi per i quali è previsto presidio continuativo organizzato su turni.

#### SERVIZI DI SUPPORTO ALLA SICUREZZA INFORMATICA

Comprende i seguenti servizi di tipo non continuativo:

- conduzione del sistema di controllo accessi e gestione utenti
- supporto al governo degli aspetti di sicurezza.

#### SERVIZI DI PROGETTAZIONE ARCHITETTURE IT

I servizi supportano l'Istituto nell'implementazione ed evoluzione dell'architettura tecnica di riferimento per l'intero Sistema Informatico dell'Istituto e nella relativa attuazione di Progetti sistemistici. Sono pertanto previste le seguenti attività:

- analisi, individuazione di prodotti/tecnologie ed adeguamento degli ambienti di supporto e di esercizio;

- dimensionamento sistemi e capacity planning;
- evoluzione degli ambienti operativi in termini di potenziamento ed adeguamento tecnologico;
- 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.

#### SERVIZI DI SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DI STRESS-TEST DELLE APPLICAZIONI

Nell'ambito di questi servizi sono svolte le attività di verifica e test delle procedure applicative sviluppate da fornitori terzi, al fine di verificarne l'impatto sul sistema in esercizio e di garantire le performance e il funzionamento complessivo degli ambienti operativi.

#### SERVIZI CONSULENZIALI A SUPPORTO DELLA STRUTTURA

Si tratta di servizi di supporto alla Struttura nella pianificazione e nel controllo di gestione delle proprie attività. In particolare:

- servizi di supporto alla pianificazione e controllo di gestione
- definizione dei piani e dei progetti di sicurezza IT
- definizione delle linee evolutive e di indirizzo sulle architetture e le tecnologie

#### RAZIONALIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI TECNOLOGICI

Comprende l'acquisizione di tutte le componenti HW e SW necessarie per l'evoluzione ed il potenziamento dell'architettura tecnologica dell'INPDAP e l'erogazione di tutti i servizi strettamente correlati alle forniture. In particolare le forniture si articolano nelle seguenti componenti, da erogare secondo piani di messa in produzione prestabiliti:

- Infrastruttura tecnologica
  - ambiente di produzione per i sottosistemi istituzionale e di autogoverno
  - ambiente di supporto (collaudo, manutenzione, ecc) per i sottosistemi istituzionale e di autogoverno
  - ambiente per le funzioni specializzate
  - Storage Area Network (SAN)
  - stampanti
  - piattaforma di system&network management
- Servizi di messa in produzione
  - consegna, installazione e configurazione dell'infrastruttura
  - assistenza al collaudo
- Servizi di supporto
  - manutenzione delle apparecchiature
  - manutenzione del software

### **SERVIZI DI DISASTER RECOVERY (CUB)**

L'area comprende i seguenti servizi:

- servizi di continuità operativa e disaster recovery su Centro Unico di Backup (CUB) degli Enti previdenziali.

### **ACQUISIZIONE E GESTIONE POSTI DI LAVORO (FLEET MANAGEMENT)**

Si tratta di contratto stipulato e operativo dal 4/2/2008 con durata di quattro anni per la fornitura di un servizio integrato di gestione completa di tutte le Postazioni di Lavoro a disposizione degli utenti dell'Istituto che prevede:

- il censimento di tutte le risorse informatiche dell'Istituto;
- la fornitura (in locazione operativa triennale, con opzione di riscatto) di quantità predefinite da consegnare secondo piani concordati nell'arco della durata contrattuale di Postazioni di Lavoro desktop (PC, Video, Stampante B/N), di Stampanti a colori; di Server Periferici, di Personal Computer portatili e di scanner.

Sono inoltre previsti i seguenti servizi continuativi:

- gestione del parco macchine complessivo (installazione, assistenza tecnica, manutenzione, movimentazione, software delivery),
- erogazione del servizio di help desk di primo e secondo livello e di presidio;
- erogazione del servizio di desktop management (asset management, software distribution, controllo remoto della PdL, servizi di sicurezza della PdL);

### **SISTEMA ISTITUZIONALE - NUOVI SVILUPPI, MANUTENZIONE APPLICATIVA, CONDUZIONE FUNZIONALE, ASSISTENZA APPLICATIVA UTENTI, CONSULENZA ALLE STRUTTURE**

L'area di intervento si riferisce alla fornitura che sarà affidata a fornitori esterni mediante gara in corso di preparazione per i servizi di tipo applicativo per la manutenzione, evoluzione e gestione del Sistema Informativo Istituzionale dell'INPDAP realizzato in ambiente Unix, JAVA, WEB con sviluppo mediante riuso da INPS e mediante reengineering di componenti applicative INPDAP.

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

- Anagrafica
- Entrate e DMA
- Posizione Assicurativa
- Prestazioni pensionistiche in vigenza
- Pensioni
- Prestazioni Previdenziali
- Statistico-Attuariale
- Credito
- Attività Sociali
- Processi trasversali e di integrazione
- Patrimonio Immobiliare

Per tale area di intervento sono previsti i seguenti servizi:

1. Sviluppo e manutenzione evolutiva del software applicativo

Le attività di sviluppo software consistono nella realizzazione di funzionalità applicative “ad hoc”, e più in particolare:

- Lo sviluppo di nuove applicazioni che risolvono esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate;
- Il rifacimento di applicazioni, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste;

Le attività di Manutenzione Evolutiva (MEV) consistono in interventi volti ad arricchire il software di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, comunque a modifica o integrazione delle 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.

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.

2. Manutenzione correttiva del software applicativo in garanzia – consiste nell'assicurazione della garanzia per le applicazioni software da essa sviluppate nell'ambito del Contratto, per un periodo di 12 mesi dopo il collaudo positivamente superato.

3. Assistenza all'avviamento in esercizio del software applicativo

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.

4. Help Desk di II° livello per i problemi applicativi – viene richiesto un Help desk di secondo livello di supporto per il corretto funzionamento:

- delle applicazioni SIN in esercizio, attivato su segnalazione di utenti INPDAP dall'Help desk di I° livello gestito da INPDAP;
- 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;
- dell'applicazione “Pensioni S7”, sviluppata al di fuori del contesto SIN, ma già da tempo distribuita ad Enti ed Amministrazione ai fini del pre-calcolo 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.

#### 5. Formazione del personale INPDAP nell'uso delle applicazioni del SIN

La soluzione formativa richiesta, definita sulla base 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.

#### 6. Conduzione funzionale del software applicativo in esercizio

Il servizio richiesto è di supporto all'Istituto per l'uso, la 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, alle variazioni normative, alla verifica di eventuali scostamenti dai livelli di servizio.

Il servizio consiste principalmente nell'erogazione nelle seguenti attività:

- 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).

#### 7. Supporto al governo del patrimonio informativo

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.

Le principali attività oggetto del servizio sono:

- 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 certificati 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....).

#### 8. Consulenza di integrazione

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.

#### 9. Referenti di Area Funzionale

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 collaborano 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.

#### 10. Coordinamento della fornitura

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.

### **SISTEMA AUTOGOVERNO - NUOVI SVILUPPI, MANUTENZIONE APPLICATIVA, CONDUZIONE FUNZIONALE, ASSISTENZA APPLICATIVA UTENTI, CONSULENZA ALLE STRUTTURE**

L'area di intervento si riferisce alle forniture che sono e/o saranno affidate a fornitori esterni per servizi di assistenza, gestione operativa, sviluppo e manutenzione software e consulenza su alcune aree del Sistema Informativo di Autogoverno dell'INPDAP, realizzato in ambiente Unix ERP (Enterprise Resource Planning) SAP/R3 per le aree funzionali:

- Pianificazione Strategica;
- Programmazione e Controllo di Gestione;
- Contabilità Finanziaria ed Economico-Patrimoniale;
- Gestione Cespiti e Inventario;
- Gestione Approvvigionamenti;
- Gestione giuridica del Personale;
- Gestione Economica e Stipendiale del Personale;

- Presenze e Missioni;
- Formazione e Valutazione del Personale;
- Integrazione applicativa verso alcune aree di processo Istituzionale e verso Enti Esterni.

Sono previsti sia servizi tecnici per la gestione dei Sistemi, sia servizi per gli applicativi informatici.

In particolare i servizi previsti sono:

- Coordinamento del progetto
- Software per Intervento sui dati da migrare: volti alla realizzazione del software di supporto per la bonifica dei dati presenti nelle applicazioni che vengono sostituite e l'affiancamento del personale dell'Istituto per la verifica della congruenza dei dati
- Consulenza Funzionale: volta al ridisegno dei processi che l'automazione, conseguente all'avvento della scrivania virtuale e più in dettaglio della certificazione dei flussi informatici, determinerà su tutti i processi di integrazione tra il Sistema Istituzionale ed il Sistema di Autogoverno;
- Formazione con Software di supporto: formazione pianificata come conseguenza di specifiche esigenze formative e formazione rivolta agli utenti come conseguenza di avvio di nuove componenti applicative
- Servizi tecnici per la gestione del Sistema: volti al coordinamento delle attività di amministrazione, supervisione e controllo dell'intero sistema Informativo:
  - conduzione tecnico-sistemistica e gestione operativa degli ambienti SAP che ospitano gli applicativi (Back-Office);
  - assistenza agli utenti degli applicativi (Front-Office);
  - assistenza agli avviamenti.
- Servizi di manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva:
  - manutenzione correttiva e adeguativa (MAC): con lo scopo di consentire l'adeguamento delle procedure all'evoluzione dell'ambiente tecnologico e al cambiamento di requisiti di carattere organizzativo, normativo o d'ambiente (manutenzione adeguativa) e la gestione e rimozione delle anomalie e dei malfunzionamenti che si presentano sul sistema informativo in esercizio (manutenzione correttiva);
  - manutenzione evolutiva (MEV) del parco applicativo, con introduzione di eventuali nuove funzionalità richieste.