

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Risorse Strumentali

CENTRALE UNICA ACQUISITI

CAPITOLATO TECNICO

**Procedura ristretta accelerata, ai sensi degli artt. 55, 6° comma e 70, 11° comma,
del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento della "GARA PER LA
FORNITURA DI LICENZE SOFTWARE E SERVIZI PER IL PORTING DELL'AMBIENTE
DI BUSINESS INTELLIGENCE"**

Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma

tel. +390659054280 - fax +390659054240

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

INDICE

1	PREMESSA	3
2	SISTEMA INFORMATIVO INPS	4
3	LINEE ARCHITETTURALI DEL SISTEMA INFORMATICO INPS	4
4	OGGETTO DELLA FORNITURA	5
4.1	FORNITURA DELLE LICENZE SOFTWARE E MANUTENZIONE	5
4.2	FORNITURA DI SERVIZI	7
5	REQUISITI DEL SOFTWARE	8
5.1	CARATTERISTICHE GENERALI	8
5.2	REQUISITI PER LA CREAZIONE DEI REPORT	9
5.3	REQUISITI PER IL MODULO DI ANALISI MULTIDIMENSIONALE	11
5.4	REQUISITI PER LA FRUIZIONE DEI REPORT	11
5.5	REQUISITI SUI DATI	12
5.6	REQUISITI PER L'AMMINISTRAZIONE DELLA PIATTAFORMA	13
5.7	REQUISITI APPLICATIVI (PER LA GESTIONE PROCESSI E KPI)	13
6	MIGRAZIONE DELLA REPORTISTICA ESISTENTE	14
7	ARCHITETTURA	15
8	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	16
8.1	PIANO DI PROGETTO	17
8.2	QUANTIFICAZIONE DEGLI IMPEGNI	18
8.3	TERMINI DI ESECUZIONE	18
8.4	PROCESSO FORMALE DI VERIFICA E VALIDAZIONE	18
8.5	ATTIVITA' DI FORMAZIONE E VERIFICA DEI RISULTATI.	18
8.6	SUPPORTO TECNICO E ASSISTENZA ALLA GESTIONE APPLICATIVA.	19
8.7	FIGURE PROFESSIONALI	20
8.8	DISPONIBILITA' ED USO DEGLI STRUMENTI	21
9	COLLAUDO	22
9.1	PIANO DI COLLAUDO	22
9.2	VERBALE DI COLLAUDO	23
10	PENALI	24

1 PREMESSA

L'INPS (nel seguito del documento chiamato anche "Istituto") è il più grande ente previdenziale italiano. Sono assicurati all'INPS la quasi totalità dei lavoratori dipendenti del settore privato ed alcuni del settore pubblico, così come la maggior parte dei lavoratori autonomi.

L'Istituto assicura dunque circa 23.200.000 soggetti, eroga trattamenti pensionistici a circa 18.000.000 di soggetti e annovera circa 1.600.000 aziende iscritte.

L'attività principale consiste nella liquidazione e nel pagamento delle pensioni che sono di natura previdenziale e di natura assistenziale. Le prime sono determinate sulla base di rapporti assicurativi e finanziate con il prelievo contributivo: pensione di vecchiaia, pensione di anzianità, pensione ai superstiti, assegno di invalidità, pensione di inabilità, pensione in convenzione internazionale per il lavoro svolto all'estero. Le seconde sono interventi la cui attuazione, pur rientrando nelle competenze dello "stato sociale", è stata attribuita all'INPS: integrazione delle pensioni al trattamento minimo, assegno sociale, invalidità civili.

L'INPS non si occupa solo di pensioni ma provvede anche ai pagamenti di tutte le prestazioni a sostegno del reddito quali, ad esempio, la disoccupazione, la malattia, la maternità, la cassa integrazione, il trattamento di fine rapporto e di quelle che agevolano coloro che hanno redditi modesti e famiglie numerose: l'assegno per il nucleo familiare, gli assegni di sostegno per la maternità e per i nuclei familiari concessi dai Comuni.

L'Istituto gestisce anche la banca dati relativa al calcolo dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) che permette di fruire di alcune prestazioni sociali agevolate. Fa fronte a tutte le sue prestazioni tramite il prelievo dei contributi e, in questo ambito, si occupa, tra l'altro, dell'iscrizione delle aziende; dell'apertura del conto assicurativo dei lavoratori dipendenti ed autonomi; della denuncia del rapporto di lavoro domestico; del rilascio dell'estratto conto assicurativo e certificativo.

Fanno anche parte dell'attività dell'Istituto: le visite mediche per l'accertamento dell'invalidità e dell'inabilità; le visite mediche per le cure termali; l'emissione dei modelli di certificazione fiscale.

L'Istituto sta vivendo un momento fondamentale e decisivo nel contesto del processo di trasformazione della Pubblica Amministrazione e della società verso la cosiddetta "società dell'informazione".

La diffusione delle nuove tecnologie ICT costituisce un'opportunità imprescindibile per il raggiungimento, da parte delle istituzioni pubbliche, degli obiettivi di e-government. Tali tecnologie rappresentano, infatti, il fattore abilitante allo sviluppo di nuovi modelli di azienda al servizio del cittadino, alla crescita dell'efficienza dei processi produttivi, nonché ad una maggiore efficacia dei canali di comunicazione.

L'Istituto, ed in particolare l'area informatica, sulla base di stimoli provenienti dagli organi interni ed Istituzioni esterne, sta perseguendo un processo di trasformazione ed evoluzione del sistema informativo finalizzato al perseguimento dei seguenti obiettivi prioritari:

- "virtualizzazione" del front-office, offrendo agli utenti canali di interazione alternativi al tradizionale sportello, attraverso i quali poter fruire dei servizi dell'Istituto in modo autonomo, senza la necessità di recarsi presso la sede;
- centralità del rapporto con l'utenza: esigenza prioritaria per il ruolo rivestito dall'Inps nel contesto sociale del Sistema Paese;
- integrazione dei sistemi di front-office con quelli di back-office, a garanzia che l'avviato processo di evoluzione verso la multicanalità, non rappresenti solamente uno spostamento del fronte aziendale ma consenta realmente di conseguire la semplificazione e la trasparenza dei procedimenti amministrativi;
- evoluzione tecnologica e architettuale del Sistema Informativo per poter garantire il raggiungimento degli obiettivi elencati, oltre alle imprescindibili garanzie di efficienza e sicurezza.

2 SISTEMA INFORMATIVO INPS

Il Sistema Informativo INPS è frutto dell'evoluzione di oltre 30 anni ed integra:

- componenti web (internet e intranet)
- Contact Center
- basi dati e applicazioni in ambiente mainframe
- personal computer multimediali e valigette telematiche (per gli ispettori di vigilanza) connesse mediante tecnologia mobile.

L'architettura del sistema informatico dell'INPS, allo stato attuale, si basa su tre livelli:

- il centro elettronico nazionale
- le agenzie di produzione, le sedi provinciali, le sedi regionali
- i posti di lavoro individuali.

3 LINEE ARCHITETTURALI DEL SISTEMA INFORMATICO INPS

Il sistema architettuale informatico dell'I.N.P.S., sia a livello centrale che periferico, in conformità alle linee guida espresse dal Consiglio di Amministrazione, ha l'obiettivo costante di:

- realizzare un sistema in grado di essere il fattore abilitante ed il supporto informatico al disegno strategico di riorganizzazione dell'Ente;
- realizzare l'evoluzione verso sistemi "aperti";
- produrre applicazioni informatiche "portabili" su piattaforme tecnologiche diversificate ed attuare metodi di "riuso" del software;
- perseguire la progressiva indipendenza dalle case costruttrici;
- conseguire criteri di economicità complessiva.

Tale visione architettuale trova la sua motivazione fondante nell'obiettivo di funzionalità e operatività del servizio che si intende offrire all'utenza, sia interna che esterna.

Considerato quanto sopra, il Fornitore, nell'erogazione della Fornitura in oggetto, dovrà improntare tutta la sua azione e approfondire il massimo impegno e, con un particolare riferimento alle caratteristiche di portabilità e riusabilità del software prodotto e di coerenza con l'evoluzione del sistema informativo dell'Istituto.

4 OGGETTO DELLA FORNITURA

La fornitura, da eseguirsi in un unico lotto, riguarda l'acquisizione di una piattaforma di Business Intelligence, da installare presso la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici (D.C.S.I.T.) dell'Istituto, che dovrà garantire le funzionalità di analisi dei dati, anche di tipo multidimensionale, la realizzazione di funzionalità di reportistica, di analisi decisionale e cruscotti, fruibili in modalità Web come meglio descritto più avanti. Ad oggi le attività orientate alla Business Intelligence si basano su una versione obsoleta di Business Objects che ha prodotto una serie di report statici non fruibili in modalità web e che non consentono una ricerca più mirata dell'informazione da parte dell'utente finale.

L'Istituto intende, pertanto, effettuare il porting dei report esistenti verso una tecnologia più moderna che preveda la massima flessibilità del risultato in termini di scelta da parte dell'utente finale il quale potrà, a seconda delle sue esigenze, effettuare incroci non prestabiliti, query ad hoc, scendere in profondità fino al minimo livello di aggregazione previsto. La distribuzione via web dei nuovi report migrati nella nuova tecnologia, consentirà anche l'estensione del numero degli utenti finali, attualmente limitati a circa 1000. Infatti, la fruibilità via web renderà disponibili le informazioni sull'andamento delle attività istituzionali direttamente sul desktop dei responsabili delle unità di processo delle sedi e dei centri operativi, dei responsabili di team e di tutto il management.

Si precisa che, a salvaguardia degli investimenti effettuati, la piattaforma proposta, dovrà avere una struttura modulare tale da prevedere sia la possibilità di creazione di nuove strutture multidimensionali, sia, per alcuni ambiti progettuali, il mantenimento della parte multidimensionale presente e la sostituzione della sola componente di front-end. Si richiede, quindi, che i prodotti proposti siano utilizzabili anche al di fuori della piattaforma offerta come componenti indipendenti e che siano integrabili in maniera non invasiva con l'infrastruttura tecnologica esistente.

Le finalità della fornitura riguardano, in linea con quanto stabilito e avviato da INPS, l'attuazione di un intervento di reingegnerizzazione in ambiente evoluto delle funzionalità applicative già realizzate negli ambienti preesistenti.

In particolare si richiede un ambiente centralizzato in grado di soddisfare le seguenti necessità:

- fornire ai vertici dell'Istituto misure ed informazioni in merito alle attività istituzionali di INPS;
- conoscenza da parte delle strutture sul territorio dell'andamento produttivo e valutazione di eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati;
- confronto dei dati attuali con il pregresso.

La durata della fornitura è di 48 mesi.

4.1 FORNITURA DELLE LICENZE SOFTWARE E MANUTENZIONE

La fornitura dovrà prevedere l'acquisizione di licenze software per un totale di 3280 utenti nominali, distribuiti su diversi ambiti progettuali distinti così come di seguito indicato:

- **consumer (2600 utenti):** utente finale destinatario dell'ambiente BI creato dagli utenti avanzati e sviluppatori. Ha esigenze semplificate di accesso profilato, si limita alla visualizzazione e alla navigazione dei report e di

quanto presente nell'ambiente BI cui può accedere anche attraverso Microsoft Office;

- **avanzati e sviluppatori (680 utenti):** sono gli utenti che creano l'ambiente di BI destinato agli utenti consumer. Gli utenti avanzati sono focalizzati su funzioni di analisi predittiva e non, analisi OLAP, query ad hoc, drill down, ecc, mentre gli sviluppatori creano il modello dati, i cubi e amministrano la piattaforma.

Gruppo	Quantità / Prodotto	Tempistica di acquisizione	Garanzia inclusa
Primo	<ul style="list-style-type: none"> • 80 licenze per utenti avanzati /sviluppatori 	entro i primi 3 mesi dalla data di stipula del contratto	36 Mesi dall'installazione e collaudo con esito positivo
Secondo	<ul style="list-style-type: none"> • 600 licenze per gli utenti sviluppatori/avanzati • 1000 licenze consumer 	entro i successivi 12 mesi dall'acquisizione del primo gruppo di licenze	36 Mesi dall'installazione e collaudo con esito positivo
Terzo	<ul style="list-style-type: none"> • 1600 licenze consumer 	entro i successivi 9 mesi dall'acquisizione del secondo gruppo di licenze	36 Mesi dall'installazione e collaudo con esito positivo

I prodotti e la relativa documentazione dovranno essere consegnati presso la sede della D.C.S.I.T. indicata dall'Istituto.

Il software oggetto della presente fornitura dovrà essere licenziato a tempo indeterminato.

L'impresa aggiudicataria dovrà fornire le release rilasciate durante il periodo di vigenza contrattuale.

Per l'intera durata contrattuale dovrà essere costantemente fornito un servizio di assistenza e manutenzione per i prodotti in licenza d'uso così articolato:

- Help Desk giornaliero in lingua italiana;
- possibilità di accesso ai servizi di supporto, tramite telefono, posta elettronica e Web;
- aggiornamenti del software di ambiente e della relativa documentazione;
- nuove versioni del software contenenti ampliamenti tecnologici e funzionali, strumenti di "self service" a supporto (possibilità di accesso alle banche dati della conoscenza dei produttori, possibilità di scaricare direttamente via rete le "correzioni" disponibili).

A decorrere dal quarto anno di fornitura e fino alla scadenza dei 48 mesi contrattuali, con riferimento alle sole licenze per cui periodo di assistenza in garanzia risulterà concluso, dovrà essere assicurato l'ordinario servizio di manutenzione, incluso nella fornitura delle licenze.

Sarà cura della società aggiudicataria fornire a INPS le licenze software attraverso supporti informatici esenti da virus entro 10 (dieci) giorni dalla data di acquisizione.

4.2 FORNITURA DI SERVIZI

La fornitura dovrà prevedere i servizi necessari all'installazione delle licenze software, i servizi di migrazione e gestione di applicazioni di business intelligence in ambiente Web Oriented, con relativa messa in esercizio, nonché le attività formazione, sono ripartiti tra le figure professionali e nel numero di giorni/persona sotto specificati:

Servizio	Figura professionale	Impegno massimo in GP	I° Anno	II° Anno	III° Anno
Assistenza sistemistica e consulenza all'installazione	Sistemista senior	660	220	220	220
Realizzazione di porting della reportistica esistente attualmente in uso (Business Objects V. 5.1 e Microstrategy)	Consulente senior	340	340		
Supporto tecnico e assistenza alla gestione applicativa, comprensivo della realizzazione di un corso di formazione in modalità e-learning per i 3240 utenti consumer e avanzati	Consulente senior	860	420	220	220
Formazione in aula per 40 utenti sviluppatori	Consulente senior	20	20		
Totale		1.880	1.000	440	440

GP - Giorni/Persona

Il servizio include la consegna dei prodotti realizzati e della relativa documentazione, nonché la manutenzione in garanzia dei prodotti realizzati per 365 (trecentosessantacinque) giorni a decorrere dal collaudo positivo.

L'erogazione dei servizi professionali avrà luogo entro i primi tre anni di fornitura.

Si precisa che quanto realizzato in esecuzione del contratto diverrà di proprietà dell'Istituto a seguito del collaudo con esito favorevole.

5 REQUISITI DEL SOFTWARE

I requisiti del software sono stati divisi ed organizzati in funzione delle loro caratteristiche e sono espressi nei paragrafi seguenti. A fianco della descrizione del requisito, nel campo note, vi è l'indicazione se esso deve intendersi:

- obbligatorio (il requisito deve essere soddisfatto strettamente nei termini del capitolato);
- indicativo (il requisito è espresso in modo generico, e viene richiesto al fornitore di specificare la modalità con cui esso viene soddisfatto nella soluzione offerta);
- opzionale (utile solo ai fini dell'assegnazione del punteggio tecnico).

5.1 CARATTERISTICHE GENERALI

Id	Testo	Note
G1	E' richiesta la fornitura di una piattaforma di Business Intelligence, da installare presso la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici (D.C.S.I.T.) dell'Istituto, che offra funzionalità di: <ul style="list-style-type: none"> • analisi dei dati, anche di tipo multidimensionale, • realizzazione di reportistica e cruscotti per l'analisi decisionale. 	Obbligatorio
G2	La piattaforma proposta deve avere una struttura modulare, tale da prevedere sia la possibilità di creazione di nuove strutture multidimensionali, sia, per alcuni ambiti progettuali, il mantenimento della parte multidimensionale presente e la sostituzione della sola componente di front-end.	Obbligatorio
G3	I moduli proposti devono essere utilizzabili anche al di fuori della piattaforma, come componenti indipendenti.	Opzionale, si richiede al fornitore la descrizione dei moduli che compongono la propria soluzione
G4	La piattaforma deve essere integrabile in maniera non invasiva con l'infrastruttura tecnologica esistente, in particolare: <ul style="list-style-type: none"> • con gli archivi operazionali (DB2 su z/OS 1.9, DB2 su AIX, MS SQL Server 2005-2008); • con i sistemi di contabilità generale e gestione del personale SAP R/3. 	Indicativo, si richiede al fornitore di descrivere le modalità possibili per l'integrazione della soluzione offerta con l'infrastruttura esistente
G5	La piattaforma proposta deve aderire agli standard di mercato più affermati nell'ambito della Business Intelligence.	Indicativo, si chiede al fornitore di elencare gli standard cui la propria soluzione aderisce o supporta
G6	La piattaforma proposta essere indipendente dall'hardware e dai sistemi operativi.	Obbligatorio
G7	La piattaforma proposta deve consentire la portabilità delle applicazioni di reportistica su altre piattaforme.	Indicativo, si chiede al fornitore di illustrare le caratteristiche della piattaforma che facilitano la scrittura di applicazioni portabili
G8	La piattaforma proposta deve essere scalabile, in termini di performance in presenza di incremento del volume delle basi dati.	Indicativo, si chiede al fornitore di illustrare le caratteristiche di scalabilità della propria soluzione, anche con riferimento all'operatività della piattaforma su

		piattaforme distribuite e al supporto al grid computing
G9	La piattaforma proposta non può essere basata su prodotti freeware o shareware, a meno che non si tratti di componenti minimali. Tutti i prodotti, nella versione in cui sono offerti, devono essere in General Availability. Non è possibile proporre prodotti in beta.	Obbligatorio
G10	La piattaforma offerta deve essere integrabile con Microsoft Office, in modo da poter creare documenti Office che includono report aggiornabili.	Obbligatorio
G11	Deve essere possibile integrare le funzionalità di BI della piattaforma offerta in altre applicazioni web, tramite web services.	Indicativo, si chiede al fornitore di illustrare le caratteristiche della soluzione offerta che consentono l'erogazione di funzionalità di BI in modalità web services
G12	Deve essere possibile l'integrazione della piattaforma offerta con strumenti cartografici (GIS) di terze parti.	Indicativo, si richiede al fornitore di elencare i GIS con cui la propria soluzione è integrabile
G13	Deve essere possibile il monitoraggio della piattaforma offerta attraverso strumenti standard di mercato o con strumenti di terze parti aderenti allo standard ARM4.	Opzionale
G14	La piattaforma offerta deve rendere disponibili, ad applicazioni di terze parti, API per l'accesso alle proprie funzionalità e ai metadati	Opzionale

5.2 REQUISITI PER LA CREAZIONE DEI REPORT

Id	Testo	Note
C1	La piattaforma offerta dovrà consentire agli utenti "sviluppatori" (creatori di report) di disegnare autonomamente reportistica e renderla disponibile ("pubblicarla") via web, senza necessità di installazione di client sulla postazione di lavoro.	Obbligatorio
C2	La piattaforma offerta dovrà garantire facilità d'uso anche a utilizzatori non tecnici, ad esempio grazie alla presenza di wizard che aiutino l'utente nelle fasi di creazione del report.	Indicativo, si chiede al fornitore di descrivere le caratteristiche di usabilità della propria soluzione
C3	La piattaforma offerta dovrà consentire la creazione di: <ul style="list-style-type: none"> • report dinamici (con caratteristiche di navigabilità attraverso i livelli delle gerarchie individuate); • report personalizzati (con possibilità di pubblicazione per la condivisione con altri utenti); • report analitici e sintetici, per il controllo delle attività e il supporto alle decisioni strategich; • query ad hoc 	Obbligatorio
C4	I report creati devono poter essere modificati, spostati, copiati, cancellati, rinominati, stampati, salvati almeno nei seguenti formati: HTML, PDF, XLS (Microsoft Excel), CSV, XML, testo.	Obbligatorio

Id	Testo	Note
C5	La piattaforma offerta deve consentire la creazione di cruscotti (dashboard) attraverso cui individuare e monitorare, con l'ausilio di indicatori grafici, le performance delle attività critiche/strategiche. I cruscotti devono poter includere grafici, liste, tabelle a campi incrociati.	Obbligatorio
C6	Deve essere possibile creare report multilingue (è richiesto il supporto per Unicode).	Obbligatorio
C7	Deve essere possibile creare report e cruscotti basati su dati multi source (sia basi dati relazionali che multidimensionali).	Obbligatorio
C8	Deve essere possibile creare report e cruscotti per analisi comparative approfondite della produzione sulla base di più dimensioni.	Opzionale (si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione può soddisfare questo requisito di tipo applicativo)
C9	Deve essere possibile parametrizzare i report tramite inserimento di pagine di prompt di vario tipo.	Obbligatorio
C10	Deve essere possibile creare analisi guidate, cioè definizione di percorsi di navigazione/analisi prefissati.	Opzionale (si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione può soddisfare questo requisito)
C11	I report creati devono poter essere pubblicati manualmente, a seguito di schedulazione, o a fronte di un evento.	Obbligatorio
C12	Deve essere possibile creare avvisi/allarmi self-service per la distribuzione automatica dei report.	Indicativo, si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione può soddisfare questo requisito
C13	Deve essere possibile formattare i report, in termini di font e colori, a livello di tabelle, celle e grafici.	Obbligatorio
C14	Deve essere possibile gestire indicatori chiave che qualificano gli obiettivi strategici aziendali (KPI), ad esempio effettuare correlazione di KPI in diagrammi di causa-effetto, inserire commenti al valore puntuale di un KPI, effettuare data entry su alcuni KPI (solo su autorizzazione), associare un KPI a un responsabile.	Indicativo, si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione può concorrere a soddisfare questo requisito di tipo applicativo
C15	Deve essere possibile inserire commenti all'output di un report.	Obbligatorio
C16	Deve essere possibile la tracciabilità del dato partendo dall'output di un report.	Obbligatorio

5.3 REQUISITI PER IL MODULO DI ANALISI MULTIDIMENSIONALE

Id	Testo	Note
M1	La piattaforma offerta deve poter generare strutture multidimensionali a partire da fonti dati relazionali memorizzate su diversi RDBMS (ad esempio SAS, SQL Server, MS Excel, MS Access, DBF, file di testo, Lotus).	Obbligatorio (si chiede al fornitore di elencare le fonti dati relazionali supportate dalla propria soluzione)
M2	La piattaforma offerta deve fornire una interfaccia grafica amichevole per la progettazione e la creazione delle strutture multidimensionali.	Opzionale (si chiede al fornitore di illustrare le caratteristiche di usabilità dell'interfaccia utente)
M3	Deve essere possibile creare strutture multidimensionali sia in modalità batch che on-line.	Obbligatorio
M4	E' richiesto il support delle gerarchie Ragged e Unbalanced.	Opzionale
M5	Devono essere disponibili statistiche di base o derivate, ad esempio frequenza, somma, somma pesata, somma non pesata, numero di osservazioni con valori mancanti, somma dei quadrati non corretta, minimo, massimo, media, differenza tra il valore massimo e minimo di una distribuzione (range), somma dei quadrati dei valori di una colonna corretti per la media, varianza, deviazione standard, errore standard, coefficiente di variazione, ecc.	Obbligatorio (si chiede al fornitore di elencare le funzioni statistiche fornite)
M6	Deve essere possibile rappresentare più di una statistica per variabile di analisi e un diverso tipo e numero di statistiche per diverse variabili di analisi.	Opzionale
M7	La piattaforma deve offrire strumenti di monitoring per l'analisi ed il controllo dei tempi di risposta delle analisi effettuate dall'utente in ambito multidimensionale.	Opzionale
M8	Deve essere possibile la gestione dei valori mancanti.	Opzionale
M9	Deve essere possibile effettuare operazioni di navigazione di strutture multidimensionali attraverso drill-down e drill-up, slice and dice, reach-through. La navigazione multidimensionale deve poter essere effettuata sia in modalità grafica che tabellare.	Obbligatorio
M10	Devono essere supportate dimensioni con gerarchie alternative e time-series (con la creazione automatica della dimensione tempo nei cubi).	Obbligatorio
M11	Deve essere possibile la profilazione delle informazioni a livello di cubo, membro, variabile e cella.	Opzionale
M12	Deve essere possibile richiedere analisi off-line per l'utente finale.	Opzionale
M13	Deve essere possibile impostare filtri di sicurezza.	Opzionale
M14	Deve essere possibile effettuare analisi di tipo "what if"	Opzionale
M15	Deve essere possibile creare cubi multidimensionali ibridi (HOLAP)	Opzionale

5.4 REQUISITI PER LA FRUIZIONE DEI REPORT

Id	Testo	Note
F1	La piattaforma offerta deve consentire l'accesso e la fruizione dei report predefiniti attraverso un browser web. Non deve essere necessario installare, sulle postazioni di lavoro, software aggiuntivo o licenze client.	Obbligatorio

Id	Testo	Note
F2	La piattaforma offerta deve consentire diversi canali di fruizione (es. accesso attraverso dispositivi mobili).	Indicativo, si chiede al fornitore di illustrare le caratteristiche che consentono la fruizione multicanale della propria soluzione
F3	La piattaforma offerta deve consentire l'utilizzo di tecniche di "publishing & subscribe" per la disponibilità immediata di informazioni pubblicate da utenti autorizzati su diverse aree tematiche.	Opzionale
F4	Deve essere possibile visualizzare a "run time" campi calcolati in un report (es. totali e sottototali di riga e colonna e percentuali sui totali e sottototali).	Obbligatorio
F5	Deve essere possibile ottenere il refresh dei dati di un report.	Obbligatorio
F6	Gli utilizzatori di report devono poter accedere a pagine predefinite ed eventualmente poter personalizzare in modo facile le proprie pagine definendone i contenuti.	Indicativo, si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione può concorrere a soddisfare questo requisito di tipo applicativo
F7	La piattaforma deve offrire funzionalità di pivoting e di filtering (utilizzando filtri già predisposti o creandoli al momento).	Obbligatorio
F8	Deve essere possibile esportare tabelle formattate, grafici o semplicemente i dati di un report in excel.	Obbligatorio
F9	Deve essere possibile salvare le modifiche effettuate a un report (se autorizzati).	Obbligatorio
F10	Deve essere possibile, per effettuare analisi, utilizzare tecniche semaforiche, con l'ausilio di immagini o colorazione differente delle stringhe o delle celle.	Obbligatorio
F11	Deve essere possibile salvare i punti di navigazione d'interesse, ad esempio definendo bookmarks.	Obbligatorio
F12	Deve essere possibile creare e formattare report derivanti da analisi.	Obbligatorio
F13	Deve essere possibile condividere le analisi con altri utenti.	Obbligatorio
F14	Deve essere possibile stampare i report.	Obbligatorio

5.5 REQUISITI SUI DATI

Id	Testo	Note
D1	La piattaforma offerta deve garantire l'accesso nativo, diretto, trasparente ed efficiente ai seguenti tipi di dati: DB2, SQL Server, XML, MS Excel, MS Access, DBF, file di testo	Obbligatorio
D2	La piattaforma offerta deve aderire agli standard di interoperabilità ODBC, OLE/DB e XMLA	Opzionale
D3	La piattaforma deve consentire un accesso semplificato ai database sorgenti attraverso interfacce interattive e guidate visuali	Opzionale

Id	Testo	Note
D4	La piattaforma deve offrire funzionalità di query tramite SQL ANSI e gli specifici SQL nativi di DB2 e MS SQL Server	Opzionale
D5	L'accesso ai dati deve essere garantito anche se essi sono residenti su differenti piattaforme HW	Obbligatorio
D6	Deve essere possibile il trasferimento efficiente dei dati attraverso i più diffusi metodi (ODBC, OLE DB, TCP/IP, HTTP, FTP, ecc.)	Opzionale
D7	La piattaforma deve supportare gli standard OLE DB for OLAP, MDX, ODBC, XML e JDBC	Opzionale
D8	Deve essere possibile definire impostazioni di sicurezza sulle strutture dati (a livello di gerarchie, livelli, colonne, righe, celle)	Opzionale
D9	Deve essere possibile definire univocamente metadati da condividere nell'ambito della piattaforma	Opzionale

5.6 REQUISITI PER L'AMMINISTRAZIONE DELLA PIATTAFORMA

Id	Testo	Note
A1	La piattaforma offerta deve poter essere gestita da un unico punto di amministrazione, in cui definire centralmente e univocamente i criteri di profilazione, senza duplicazioni nell'ambito della piattaforma stessa (consentendo così il single sign-on)	Obbligatorio
A2	La piattaforma deve supportare sistemi di autenticazione quali LDAP e Active Directory	Obbligatorio
A3	Deve essere possibile la profilazione degli utenti, anche in base ai ruoli, sia su specifici elementi, quali i dati (tabelle, righe, colonne fino ad arrivare alla singola cella), ma anche su aree tematiche o funzionali, o a interi applicativi per realizzare un ambiente di sicurezza integrato	Obbligatorio
A4	Dal punto di amministrazione unico deve essere possibile gestire l'accesso alle fonti dati esterne	Obbligatorio
A5	Dal punto di amministrazione unico deve essere possibile la definizione delle risorse disponibili: dati, processi, report, ecc	Opzionale
A6	Dal punto di amministrazione unico deve essere possibile il monitoraggio del carico dei server e l'ottimizzazione dei carichi di lavoro	Opzionale

5.7 REQUISITI APPLICATIVI (per la gestione Processi e KPI)

Id	Testo	Note
P1	La piattaforma offerta deve consentire la gestione dei processi e dei KPI e in particolare la valutazione dei processi con questionari tramite: <ul style="list-style-type: none"> • associazione tramite un'unica interfaccia dei livelli organizzativi e del corrispettivo ruolo per la gestione del processo; 	Opzionale (si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione può concorrere a soddisfare questo requisito di tipo applicativo)

Id	Testo	Note
	<ul style="list-style-type: none"> • possibilità di raccolta di evidenze quantitative tramite interfacciamento con fonti dati e creazione di indicatori; • raccolta delle evidenze qualitative mediante questionari. 	
P2	Funzionalità di costituzione e gestione di questionari personalizzati in modalità guidata tramite interfaccia web	Opzionale (si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione può concorrere a soddisfare questo requisito di tipo applicativo)
P3	Reportistica di sintesi predefinita e personalizzabile basata sui questionari di valutazione e/o sugli indicatori	Opzionale (si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione può concorrere a soddisfare questo requisito di tipo applicativo)
P4	Rilevazione, mitigazione e monitoraggio delle criticità del processo attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • la segnalazione della criticità emersa dalla reportistica di monitoraggio • rapida individuazione dei responsabili della criticità • creazione di piani d'azione per mitigare gli effetti della criticità • tracciamento dei risultati dei piani d'azione • reportistica a supporto dei risultati 	Opzionale (si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione può concorrere a soddisfare questo requisito di tipo applicativo)
P5	Raccogliere le evidenze relative ai costi e alle perdite relative alle criticità e ai piani d'azione	Opzionale (si chiede al fornitore di specificare come la propria soluzione può concorrere a soddisfare questo requisito di tipo applicativo)

6 MIGRAZIONE DELLA REPORTISTICA ESISTENTE

La fornitura dovrà provvedere alla realizzazione e messa in esercizio di un nuovo sistema di reportistica destinato a sostituire l'attuale piattaforma di Business Objects V. 5.1 e Microstrategy.

Di seguito vengono elencati i sistemi oggetto di migrazione.

DWH

E' l'applicazione del DataWarehouse Federate di INPS con le seguenti caratteristiche:

1	Portale Web	22	Gruppi	53	Utenti	16	Domini
76	Categorie	47	Universi	437	Report	6	Broadcast Agent
26	Schedulazioni	21	Set sugli Extracomunitari	8	Connettività		

MARTE

1	Portale Web	6	Gruppi	623	Utenti	2	Domini
16	Categorie	7	Universi	1718	Report	1	Broadcast Agent
87	Schedulazioni	1	Connettività				

MIDA

1	Portale Web	70	Gruppi	367	Utenti	2	Domini
4	Categorie	2	Universi	43	Report	13	Connettività

CONTENZIOSO WEB

Portale personalizzato, ingegnerizzato come quello del DataWarehouse. La piattaforma proposta andrà a sostituire, implementando ulteriori funzionalità, l'attuale piattaforma di Business Objects V. 5.1, le cui componenti sono:

2	portali Web	56	universi	1	repository BO	1054	utenti
22	connettività verso DB	88	gruppi	30	domini	96	categorie
1	repository AF e 21 Set	2300	Report	7	broadcast agent	113	schedulazioni

Le basi dati alimentanti i sistemi di reportistica sono disponibili sui sistemi OS390, UNIX e Server Windows e sono memorizzati in strutture DB2, SQL Server.

7 ARCHITETTURA

L'architettura del sistema deve rispondere ai requisiti di seguito illustrati.

Sicurezza

La piattaforma deve prevedere:

- un singolo punto in cui definire centralmente ed univocamente i criteri di profilazione, senza duplicazioni all'interno della piattaforma di BI;
- supporto nativo per differenti sistemi di sicurezza (LDAP, Active Directory, ...)
- la possibilità di definire i profili di sicurezza fino a livello di singola riga (profilazione verticale ed orizzontale) per qualunque strumento della suite;
- encryption a 128 e a 168-bit;

- il single sign-on.

Accesso

La piattaforma deve prevedere un unico punto d'accesso per tutte le funzionalità di amministrazione sia sistemistica che operativa.

La piattaforma deve essere fruibile dagli utenti finali tramite web browser, senza l'installazione di software aggiuntivo (applet, plug-in o software desktop) per qualunque funzionalità di query, reporting e analysis gli utenti vogliano usare.

Deve essere possibile integrare le funzionalità di BI della piattaforma offerta in altre applicazioni web, tramite web services.

8 MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Le fasi e le modalità di erogazione della fornitura sono le seguenti:

- Per quanto riguarda la migrazione della reportistica esistente l'Istituto, attraverso i suoi referenti amministrativi e informatici, gestirà unicamente il controllo dell'esecuzione del progetto, l'analisi dei dati di primo livello e il collaudo mentre il Fornitore si occuperà del porting dei report;
- Il Fornitore valuterà e comunicherà all'Istituto le misure prestazionali attese (tempi di risposta per transazione, tempo di esecuzione per singola operazione, ecc) e le risorse elaborative che essa impegnerà in esercizio (CPU, spazio dischi, infrastrutture di rete, ecc), assumendosi la responsabilità degli eventuali successivi "scostamenti" da tali stime, che saranno considerati come malfunzionamenti;
- secondo il piano di progetto, verranno eseguite le operazioni previste (disegno progettuale, analisi, - con realizzazione di un eventuale "prototipo"- , codifica, collaudo, ...), per ciascuna delle quali il responsabile di progetto dell'Istituto rilascerà il proprio benestare;
- il rappresentante del Fornitore ed il rappresentante dell'Istituto procederanno alle operazioni di controllo della qualità e di verifica della quantità del prodotto; il prodotto non conforme alle caratteristiche ed ai criteri qualitativi stabiliti e previsti non sarà accettato e sarà ritenuto non ancora consegnato;
- i prodotti di Business Intelligence, le licenze e la relativa documentazione dovranno essere consegnati presso la sede della D.C.S.I.T. indicata dall'Istituto. Sarà cura della società aggiudicataria fornire a INPS tutti i prodotti attraverso supporti informatici esenti da virus.
- Entro 10 (dieci) giorni dalla data di stipula del contratto, la Società dovrà consegnare i prodotti per il numero di utenti dedicati allo sviluppo. Le successive consegne avverranno secondo i tempi indicati in un piano operativo di massima, che verrà concordato fra le Parti;
- Per quanto riguarda gli ambienti di sviluppo, la fornitura dovrà prevedere tutti i componenti della piattaforma necessari alla migrazione (ad esempio tool di sviluppo);
- il Fornitore consegnerà il software migrato, nonché la corrispondente documentazione, la documentazione operativa, i manuali d'uso ecc, evento, che costituisce il termine dell'attività produttiva (consuntivo-prodotto). In particolare, tale documentazione dovrà essere in linea con la tipologia di documentazione valutata tra i criteri di aggiudicazione e comunque con le indicazioni fornite dall'Istituto;
- si procederà, quindi, alle operazioni di formazione secondo i tempi stabiliti;

- si provvederà alla messa in produzione, nel rispetto dei tempi programmati;
- dopo la messa in produzione, il Fornitore garantirà, durante l'avvio in esercizio, l'assistenza agli utenti secondo le modalità ed i tempi stimati; al termine dell'attività di avvio, dal quale decorre il periodo di garanzia, si procederà al relativo consuntivo (consuntivo – avvio – in – esercizio);
- negli ultimi tre mesi di validità del contratto potrà essere richiesto al fornitore di fornire al personale dell'Istituto, o a terzi dallo stesso indicati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte.

8.1 PIANO DI PROGETTO

Nell'espletamento delle proprie attività, il Fornitore dovrà attenersi agli standard ed alle metodologie di sviluppo utilizzate dall'INPS, ed autorizzate nei singoli Piani di Progetto finalizzati alla realizzazione delle relative applicazioni.

Entro il primo semestre di vigenza del contratto, sarà prevista una fase di pre-analisi dei requisiti, che consenta di individuare le singole componenti riutilizzabili e, quindi, di effettuare stime più affidabili sul dimensionamento dei progetti. L'attività consentirà al fornitore di acquisire una conoscenza più approfondita delle esigenze dell'Istituto e di condividere le scelte architettoniche già attuate dall'Istituto stesso.

Il Piano di Progetto, relativo a ciascun sistema oggetto di migrazione, è lo strumento di riferimento per l'esecuzione ed il controllo della fornitura.

L'Istituto parteciperà alla definizione delle specifiche funzionali e dei requisiti utente con le proprie strutture amministrative (esperti di processo) ed informatiche (capi-progetto, analisti, ...). Detta fase congiunta sarà inclusa nel Piano di Progetto. In questa fase saranno altresì individuati i server Windows sui quali sarà installata la piattaforma di BI. Ove, in tale fase, si verificano slittamenti temporali per cause imputabili all'INPS, tali periodi, opportunamente documentati, saranno considerati in sede di verifica del rispetto dei termini di esecuzione della fornitura.

L'Istituto si riserva altresì di supervisionare l'intera attività contrattuale, di controllare lo stato di avanzamento dei lavori e del rispetto delle attività pianificate.

L'approvazione del Piano rappresenta l'assenso dell'INPS sulle stime/previsioni di impegno e sui tempi previsti per tutte le attività. Tale Piano sarà predisposto dal Fornitore.

Il Piano di Progetto è costituito dal dettaglio delle attività e relativa tempificazione (diagramma di Gantt) e da una serie di documenti che conterranno le seguenti informazioni:

A preventivo:

- Elenco delle attività e relative date di inizio e fine;
- Report che saranno migrati e date previste di consegna;
- Architetture e prodotti che saranno utilizzati;
- Stima dell'impegno in Giorni Persona per figura professionale per le attività di formazione, messa in produzione, installazione;
- Data inizio lavori;
- Termine di consegna;
- Eventuali rischi e piano di azione di recupero;
- Attività di assistenza da svolgere;

- Pianificazione attività di formazione
- Razionali di ripianificazione eventuale sulle date, sull'impegno, sul volume.

A consuntivo:

- Descrizione dell'obiettivo;
- Attività concluse e loro date;
- Prodotti rilasciati e loro date di consegna;
- Impegno in Giorni Persona per figura professionale per le attività di formazione, messa in produzione ed assistenza agli utenti;
- Risultanze delle attività di verifica, validazione e collaudo;
- Eventuali imprevisti ed azioni di recupero effettuate;
- Attività di assistenza svolte;
- Attività di formazione
- Razionali di scostamento eventuale sulle date, sull'impegno, sul volume;
- Documenti di autorizzazione, approvazione, accettazione e consegna.

8.2 QUANTIFICAZIONE DEGLI IMPEGNI

Per ciascun sistema da migrare, l'Istituto, in collaborazione con ciascun Fornitore, procederà alla stima sia dell'impegno per le attività di migrazione che delle attività dell'avvio in esercizio. Tale seconda stima è relativa all'impegno necessario per le attività di formazione, messa in produzione ed assistenza agli utenti, da considerare come attività integrative dell'impegno principale, consistente nella migrazione del sistema.

8.3 TERMINI DI ESECUZIONE

Per ciascun sistema da migrare saranno stimati, di concerto fra l'Istituto ed il Fornitore, i termini di "consegna-di-prodotto" e di "avvio-in-esercizio", che consentiranno di effettuare uno stretto controllo del raggiungimento degli obiettivi specifici, in relazione alle esigenze dell'Istituto.

I termini di scadenza saranno individuati di concerto fra l'Istituto ed il Fornitore.

8.4 PROCESSO FORMALE DI VERIFICA E VALIDAZIONE

Il materiale consegnato con tale processo è soggetto a "revisione" da parte delle funzioni individuate nel piano di progetto. L'accettazione del materiale implica la validazione dello stesso da parte di tutte le funzioni individuate nella lista.

In generale, la distribuzione del materiale avverrà quindici giorni solari prima della data richiesta per le risposte.

In assenza di problemi segnalati dalle Funzioni Revisori (o dopo la risoluzione degli stessi da parte del Fornitore), il Responsabile di Progetto INPS provvederà alla formale accettazione del materiale entro tre giorni da tale data.

8.5 ATTIVITA' DI FORMAZIONE E VERIFICA DEI RISULTATI.

Le attività di formazione saranno preventivamente sottoposte al committente per l'accettazione, oltre che per l'approvazione dei conteggi relativi al volume dei giorni-

uomo sviluppati, anche per gli aspetti relativi alle modalità di realizzazione, ossia: contenuto dei corsi, modalità di effettuazione, manuali.

L'apprezzamento delle singole attività di "formazione" erogate dal Fornitore sarà effettuato attraverso una "verifica", attuata mediante l'uso di "feedback" che saranno sottoposti agli utenti interessati al termine di ogni corso. In caso di esito complessivo "insoddisfacente", ossia con un valore numerico medio inferiore a 6, in una scala da 0 a 10, il Fornitore sarà tenuto a ripetere l'edizione del corso di formazione che avrà conseguito tale risultato.

8.6 SUPPORTO TECNICO E ASSISTENZA ALLA GESTIONE APPLICATIVA.

L'attività di **assistenza agli utenti** sarà erogata principalmente come supporto di secondo livello agli utenti (dopo il 1° livello, rappresentato dal servizio di Help Desk dell'Istituto) nell'utilizzo e nella gestione della piattaforma di BI nonché per la fruizione della reportistica realizzata nell'ambito della Gara in oggetto.

Tale servizio sarà svolto, nelle ore comprese fra le 8,00 e le 18,00 dei giorni lavorativi, fra il lunedì ed il venerdì, presso locali messi a disposizione dall'Amministrazione;

La qualità del supporto di secondo livello sarà valutata in base ad indicatori di tempestività ed efficacia nelle risposte, secondo le seguenti definizioni, sulla base del tempo medio intercorso (in termini di ore lavorative) tra la segnalazione di un problema e la soluzione, ove possibile, ovvero la diagnosi del problema; a tal fine l'attività di assistenza viene distinta a seconda delle problematiche inerenti l'oggetto della fornitura, e cioè:

- 1. utilizzo e gestione della piattaforma di BI**
- 2. fruizione della reportistica realizzata nell'ambito della Gara in oggetto.**

In merito al punto 1 vengono individuati 2 livelli di servizio:

"Guasti bloccanti", per i quali dovrà essere fornita la soluzione secondo i seguenti tempi massimi:

- INTERVENTO: 8 h;
- RIPRISTINO: 7 giorni;

"Guasti non bloccanti", per i quali dovrà essere fornita la soluzione secondo i seguenti tempi massimi:

- INTERVENTO: 2 giorni;
- RIPRISTINO : 20 giorni;

Si precisa che per INTERVENTO si deve intendere "presa in carico del problema, inizio delle attività"; per **RIPRISTINO** si deve intendere "eliminazione del problema segnalato, con riattivazione della funzionalità (che può avvenire anche con un workaround o con una fix temporanea, a cui seguirà la correzione definitiva)".

In merito al punto 2 vengono individuati 2 livelli di servizio:

"Anomalia Report – Alta priorità", per i quali dovrà essere fornita la soluzione secondo i seguenti tempi massimi:

- INTERVENTO: 8 h;
- RISOLUZIONE ANOMALIA: 7 giorni;

"Anomalia Report – Media priorità", per i quali dovrà essere fornita la soluzione secondo i seguenti tempi massimi:

- INTERVENTO: 2 giorni;
- RISOLUZIONE ANOMALIA: 20 giorni;

Si precisa che per "Alta priorità" si deve intendere un'anomalia che non rende fruibile in alcun modo un report; per "Media priorità" si deve intendere un'anomalia che limita in uno o più aspetti la fruizione del report; per **INTERVENTO** si deve intendere "presa in carico del problema, inizio delle attività"; per **RISOLUZIONE ANOMALIA** si deve intendere "reintegro della piena fruizione del report".

8.7 FIGURE PROFESSIONALI

Il Fornitore, nell'espletamento delle attività previste nel presente Capitolato, dovrà avvalersi delle seguenti figure professionali con le caratteristiche a fianco riportate:

- **Responsabile della fornitura** (che non fa parte del numero degli addetti e del quale è necessario inviare il seguente "curriculum"):

Gestisce e coordina le attività tecniche funzionali al fine di assicurare il rispetto del contratto nella sua globalità.

Possiede una documentata esperienza professionale almeno decennale nella funzione, con conoscenze articolate nelle problematiche oggetto del contratto, ed adeguate caratteristiche di leadership che gli consentono di collaborare fattivamente con i Responsabili dell'Istituto

Collabora con i livelli dirigenziali e tecnici dell'Istituto per le scelte architetture e realizzative

- **Consulente e Sistemista senior**

Le figure professionali che si occuperanno della fornitura dei servizi, dovranno avere un'ampia e documentata esperienza nell'ambito generale dell'analisi e progettazione di sistemi informativi complessi e in particolare di tutto ciò che attiene l'area della Business Intelligence. I curriculum saranno oggetto di valutazione e concorreranno alla formazione del punteggio relativo all'offerta tecnica.

Per il "responsabile della Fornitura" e per ognuno degli "addetti" sopra specificati, facenti parte delle figure professionali sopra menzionate e in possesso dei requisiti in precedenza descritti, il Fornitore dovrà presentare in sede di offerta il relativo "Schema curriculum vitae" Allegato "D" alla Lettera di invito.

E' consentito non riportare in tale allegato i dati anagrafici degli addetti, ma indicare, in alternativa, un numero progressivo. In tal caso, occorrerà consegnare,

in busta chiusa contenuta all'interno dell'Offerta tecnica, l'elenco dei nominativi e dei dati anagrafici non esposti, correlando ciascun nominativo al corrispondente numero progressivo. Tale busta verrà aperta soltanto nell'ipotesi che la ditta risulti aggiudicataria della fornitura. I dati saranno trattati nel rispetto di quanto previsto dal Disciplinare di Gara.

In caso di aggiudicazione della Fornitura, gli addetti di cui sopra - qualora già non lo siano - dovranno essere assunti come "dipendenti" della ditta (o delle ditte, in caso di R.T.I.) aggiudicataria della gara, ovvero delle Società sub-appaltatrici, oppure con contratto di lavoro a progetto o somministrato.

Il responsabile della fornitura e tutti gli addetti alle attività oggetto del presente appalto dovranno poter esprimersi in lingua italiana.

Nelle occasioni in cui dovrà accedere presso gli uffici dell'Istituto, per l'espletamento delle attività lavorative, il personale del Fornitore dovrà presentare un abbigliamento decoroso e mantenere un comportamento confacente.

E' liberamente permessa l'eventuale sostituzione di addetti che il Fornitore avesse necessità di effettuare nel corso di validità del contratto, nel caso in cui la sostituzione avvenga con personale indicato nell'allegato "B"; se diversi da quelli riportati in tale allegato, saranno accettati dall'Istituto, soltanto se la "sostituzione" sarà motivata dalla richiesta dell'Istituto, ovvero dalla conclusione del rapporto di lavoro tra i medesimi e la società aggiudicataria della fornitura: l'evento che ha portato alla conclusione del rapporto di lavoro dovrà essere comprovato da opportuna documentazione.

Per ciascuna applicazione da realizzare, il Fornitore dovrà precisare, tra l'altro, quali sono gli addetti che dedicherà alla realizzazione medesima.

L'Istituto si riserva la facoltà di accedere presso i locali del Fornitore, per la verifica dell'andamento dei lavori ed il rispetto delle condizioni contrattuali.

Fatto salvo il rispetto dei requisiti previsti dal presente Capitolato Speciale di Fornitura, tra cui la garanzia del mantenimento delle soglie minime di know-how, in caso di integrazione "consentita", il Fornitore dovrà fornire con almeno 15 giorni di anticipo, rispetto all'inizio dell'impegno, il curriculum del nuovo addetto.

8.8 DISPONIBILITA' ED USO DEGLI STRUMENTI

Le licenze d'uso dei prodotti relativi agli strumenti che saranno utilizzati per la raccolta dei requisiti di progetto, per i test funzionali e prestazionali e per la migrazione **dovranno essere intestate all'INPS, senza costi per l'Istituto**. Per tutte le licenze dovranno essere stipulati con i relativi fornitori i contratti di manutenzione per l'uso relativo all'intero periodo contrattuale.

Il Fornitore potrà utilizzare, inoltre, altri prodotti diversi da quelli standard utilizzati dall'Istituto, purché approvati dall'Istituto col relativo Piano di Progetto ed a **condizione che ciò non si traduca in un aggravio economico per l'Istituto, né durante la fase di migrazione delle applicazioni, né durante quella di manutenzione**, soprattutto quando quest'ultima è effettuata da personale dell'Istituto stesso.

Anche nel caso in cui il Fornitore venga ad utilizzare, autorizzato, tali prodotti e strumenti di sviluppo, le relative licenze d'uso dovranno essere intestate all'INPS.

9 COLLAUDO

La fornitura verrà sottoposta a Collaudo con le modalità di seguito riportate.

Il Collaudo è la modalità di verifica della qualità e della funzionalità, nonché di accettazione del materiale soggetto a consegna, vale dire:

- Disegno di dettaglio;
- Applicazioni migrate;
- Applicazioni di test e collaudo;
- Documentazione utente e gestionale.

Nel seguito del presente articolo sono descritte, in dettaglio, le modalità richieste dall'Istituto per l'effettuazione del collaudo dell'oggetto della presente fornitura.

9.1 PIANO DI COLLAUDO

Per consentire l'effettuazione di un Collaudo che sia esaustivo delle funzioni da verificare e, al tempo stesso, permetta all'Istituto di avere certezza della sua efficacia, il Fornitore deve predisporre un Piano di Collaudo, che preveda una serie di Casi di Prova scelti opportunamente.

Tale Piano deve essere concertato con il personale sia tecnico che amministrativo dell'Istituto, e deve essere articolato in modo da realizzare una serie di casi che permettono un'ampia verifica del Progetto.

Il Piano deve indicare una data di avvio del Collaudo condivisa tra il Fornitore ed il rappresentante dell'Istituto e va predisposto con sufficiente anticipo, onde evitare il rischio di non poter eseguire tutti i controlli che consentono all'Istituto la validazione del Progetto.

Il Piano dovrà contenere:

- la descrizione dell'Ambiente di Collaudo con indicazione degli ambienti operativi, degli archivi, degli eventuali prodotti di supporto all'attività di collaudo;
- Il criterio di definizione dei casi di prova quali:
 - almeno un caso per ogni funzione indicata nella documentazione dei requisiti utente del sistema;
 - almeno un caso per ogni componente esterna richiamata dal sistema (es. una procedura già esistente);
 - più casi di prova per ogni funzione ritenuta critica, secondo i criteri concordati tra il Fornitore e l'Amministrazione;
 - per ogni funzione, per cui possano essere significativi, i casi che simulino operazioni errate da parte dell'utente;
 - per ogni funzione, per cui possano essere significativi, i casi di prova che simulino tentativi di accessi illegali da parte dell'utente;
 - le funzioni del sistema sottoposte al collaudo, con evidenziazione di quelle che, eventualmente, sostituiscono funzioni già esistenti nel sistema informatico attualmente in uso;
 - la classificazione adottata per le funzioni del sistema (es. elaborazione di dati remoti, lettura di dati remoti, elaborazione di dati locali, sola visualizzazione, ecc.);
 - il metodo adottato per valutare la criticità delle funzioni del sistema (es. funzioni di uso frequente, funzioni il cui ipotetico

- malfunzionamento potrebbe causare un grave danno pecuniario o d'immagine all'Istituto, ecc.);
- i casi di prova utilizzati per ciascuna funzione del sistema e per ciascuna componente esterna utilizzata dal sistema;
 - la classificazione utilizzata per i difetti rilevati a seguito della esecuzione delle prove (ad esempio: difetti che hanno causato riavvii del sistema, perdita di dati, ecc.);
 - i dati che saranno rilevati per ogni difetto riscontrato (ad esempio: tipo di difetto, tempo in cui si è verificato, severità del difetto, ecc.);
 - i dati che saranno rilevati per ogni azione correttiva apportata a seguito di una rilevazione di difetto (es. tempo richiesto per la correzione, numero di moduli di codice modificati per effettuare la correzione, difetti riscontrati a seguito della correzione apportata ecc.);
 - i dati che saranno rilevati a consuntivo delle prove eseguite fino ad una certa data (ad esempio: numero di casi di prova eseguiti, percentuale di casi di prova superati, numero di difetti rilevati, tempo medio fra le rilevazioni di 2 difetti consecutivi, ecc.);
 - le valutazioni dell'utente finale che saranno richieste durante il collaudo, ad esempio:
 - adeguatezza delle sequenze e dei contenuti dei pannelli previsti dall'applicazione;
 - adeguatezza dei criteri di sicurezza utilizzati dal sistema alle richieste dell'utente;
 - comprensibilità del Manuale Utente e dell'help in linea previsto dall'applicazione;
 - facilità dell'installazione;
 - comprensibilità e facilità d'uso delle funzioni.

In caso di rilevazione di un difetto durante l'esecuzione delle prove, occorrerà formalizzare e registrare tutte le informazioni utili al superamento delle disfunzioni.

In caso di esito negativo delle prove effettuate, il Fornitore dovrà procedere alle correzioni dei difetti ed alla riesecuzione del collaudo. Il Collaudo si riterrà favorevolmente superato, se le misure rilevate supereranno la soglia di accettazione per loro prevista.

In caso contrario, il collaudo si intenderà "definitivamente negativo".

I documenti prodotti nel corso del collaudo quali moduli di rilevazione difetti, lista dei casi di prova eseguiti, consuntivi parziali delle misurazioni effettuate ecc, dovranno essere accessibili all'Amministrazione.

9.2 VERBALE DI COLLAUDO

A seguito del Collaudo dovrà essere predisposto un "Verbale di Collaudo", redatto dal dirigente dell'Istituto responsabile dell'applicazione commissionata, che esprima il giudizio complessivo sul collaudo del prodotto, in termini di corrispondenza con i requisiti richiesti e documenti l'esito delle prove eseguite. L'accettazione del Progetto sarà correlata a tale verbale, il quale potrà determinare attività aggiuntive finalizzate al buon esito del Collaudo.

Lo schema per il Verbale di Collaudo sarà il seguente:

- sintesi per il management: breve sunto con considerazioni essenziali e le conclusioni più importanti;

- descrizione del collaudo: descrizione delle condizioni di test, degli strumenti, dei metodi, delle attività e di tutto ciò possa essere utile per identificare i test effettuati;
- risultati: risultati scaturiti dal collaudo, quali la lista dei casi di prova eseguiti con il relativo esito, i valori assunti dagli indicatori contenuti nel piano metrico, una lista dei principali difetti riscontrati e delle azioni correttive messe in atto;
- conclusioni: valutazione dell'analisi dei risultati, identificazione dei problemi, del loro impatto sul sistema.

10 PENALI

Verranno applicate penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

1. Ritardata consegna dei prodotti

Nel caso in cui la consegna dei prodotti non avvenga entro il decimo giorno dall'acquisizione (nel rispetto delle caratteristiche prestabilite) per cause dipendenti dal Fornitore, sarà applicata, a carico del Fornitore inadempiente, una penale giornaliera pari allo 0,5% del valore del corrispettivo delle licenze nominali dei prodotti offerti, fino ad un massimo di 30 giorni di ritardo, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

2. Ritardata installazione e configurazione

Nel caso in cui l'installazione e configurazione non avvenga entro il termine indicato nel Piano di Progetto (nel rispetto delle caratteristiche prestabilite) per cause dipendenti dal Fornitore, sarà applicata, a carico del Fornitore inadempiente, una penale giornaliera pari allo 0,5% del valore del corrispettivo delle licenze dei prodotti offerti, fino ad un massimo di 30 giorni di ritardo, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

3. Ritardata consegna dei Piani

Nel caso in cui la consegna del Piano di Progetto e del Piano di Collaudo non avvenga entro i termini previsti (nel rispetto delle caratteristiche prestabilite) per cause dipendenti dal Fornitore, sarà applicata, a carico del Fornitore inadempiente, una penale giornaliera pari allo 0,1% del valore del corrispettivo della fornitura offerta, fino ad un massimo di 30 giorni di ritardo, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

4. Collaudi

- Disponibilità al collaudo

Qualora il Fornitore, per fatti ad esso direttamente imputabili o direttamente connessi con lo svolgimento delle attività affidategli, non si renda disponibile per il collaudo nei termini previsti all'interno del "Piano di Collaudo", si applica una penale, computata in ragione del valore economico della specifica attività nella misura seguente:

Parametro o caratteristica	Penale
Fino al raggiungimento 10° giorno.	€ 250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni giorno solare di ritardo
Tra l'11° ed il 30° giorno.	€ 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno solare di ritardo

Oltre il 30° giorno	€ 1000,00 (mille/00) per ogni giorno solare di ritardo
---------------------	--

- Esito sfavorevole del collaudo

Nel caso in cui il primo collaudo abbia esito sfavorevole non si applicano penali.

Qualora tuttavia, entro 10 giorni lavorativi dal primo esito sfavorevole, il Fornitore non risulti disponibile per un successivo collaudo si applica una penale, computata in ragione del valore economico della specifica attività, nella misura seguente:

Parametro o caratteristica	Penale
Fino al raggiungimento 10° giorno di ritardo, oltre i quindici giorni previsti dal primo esito sfavorevole.	€ 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno solare di ritardo
Ogni ulteriore giorno solare di ritardo.	€ 1000,00 (mille/00) per ogni giorno solare di ritardo

Laddove le nuove prove di collaudo risultino nuovamente negative l'Istituto, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di avvalersi della clausola risolutiva di cui all'art. 18 del contratto.

5. Ritardato avvio in esercizio

Nel caso in cui l'avvio in esercizio delle applicazioni da migrare non avvenga nei termini previsti dal Piano di Progetto, sarà applicata, a carico del Fornitore inadempiente, una penale giornaliera pari a € 100,00 (cento/00) fino ad un massimo pari allo 0,5% del corrispettivo contrattuale dell'intera fornitura, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

6. Ritardata Assistenza agli utenti

La qualità dell'assistenza agli utenti sarà valutata in base ad indicatori di tempestività ed efficacia nelle risposte, secondo le seguenti definizioni, sulla base del tempo medio intercorso tra la segnalazione di un problema e la soluzione, ovvero la diagnosi del problema; a tal fine vengono individuati 2 ambiti di assistenza:

I. utilizzo e gestione della piattaforma di BI

II. fruizione della reportistica realizzata nell'ambito della Gara in oggetto.

In merito al **punto I** vengono individuati 2 livelli di servizio:

- Livello di severità 1: errori "blocco o fermo delle attività", per i quali dovrà essere fornita una soluzione secondo i seguenti tempi massimi :
 - INTERVENTO: 8 h;
 - RIPRISTINO: 7 giorni;
- Livello di severità 2: errori "che non comportano fermo delle attività", per i quali dovrà essere fornita una soluzione secondo i seguenti tempi massimi :
 - INTERVENTO: 2 giorni;
 - RIPRISTINO: 20 giorni.

Si precisa che per **INTERVENTO** si deve intendere "presa in carico del problema, inizio delle attività"; per **RIPRISTINO** si deve intendere "eliminazione dell'anomalia segnalata, con riattivazione della funzionalità (che può avvenire anche con un workaround o con una fix temporanea, a cui seguirà la correzione definitiva)"

Per ogni intervento o ripristino che supera tali soglie, sarà irrogata al Fornitore una penale pari a € 100,00 (cento/00) per ogni ora di attesa nella risoluzione del problema segnalato, sino ad un massimo di 24 ore.

In merito al **punto II** vengono individuati 2 livelli di servizio:

- Livello di severità 1: "Anomalia Alta priorità", per i quali dovrà essere fornita la soluzione secondo i seguenti tempi massimi:
 - INTERVENTO: 8 h;
 - RISOLUZIONE ANOMALIA: 7 giorni;
- Livello di severità 2: "Anomalia Media priorità", per i quali dovrà essere fornita la soluzione secondo i seguenti tempi massimi:
 - INTERVENTO: 2 giorni;
 - RISOLUZIONE ANOMALIA: 20 giorni;

Si precisa che per "Alta priorità" si deve intendere un'anomalia che non rende fruibile in alcun modo un report; per "Media priorità" si deve intendere un'anomalia che limita in uno o più aspetti la fruizione del report; per **INTERVENTO** si deve intendere "presa in carico del problema, inizio delle attività"; per **RISOLUZIONE ANOMALIA** si deve intendere "reintegro della piena fruizione del report".

Per ogni intervento o risoluzione anomalia che supera tali soglie, sarà irrogata al Fornitore una penale pari a € 100,00 (cento/00) per ogni ora di attesa nella risoluzione del problema segnalato, sino ad un massimo di 24 ore.

7. Formazione

La validità dell'attività del Fornitore", sarà sottoposta al "controllo" degli utenti interessati: al termine di ogni corso di formazione, sarà verificato l'esito del relativo "feedback". In caso esso risulti "insoddisfacente", ossia con un valore numerico inferiore a 6, in una scala da 0 a 10, il Fornitore sarà tenuto a ripetere l'edizione del corso di formazione che avrà conseguito tale risultato. Inoltre, sarà applicata una penale pari al 10% del valore dei giorni-persona calcolati per il corso in questione.

Nel caso in cui l'erogazione di un processo formativo non desse luogo ai livelli di qualità attesi, il Fornitore si impegna comunque alla ripetizione del corso in esame e (se del caso) alla sostituzione del personale impiegato (docenti e tutor).